ESTIMATES

Human Resources and Skills Development Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/43-2004
ISBN 0-660-62641-1

105-01178/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Human Resources and Skills Development Canada

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2004

Joseph Volpe
Minister of Human Resources and Skills Development

Joe Fontana
Minister of Labour and Housing

TABLE OF CONTENTS

Section I: Ministers' Messages 4

Section II: Management Representation Statement 6

Section III: Departmental Overview 8

Departmental Mandate 8

Strategic Outcomes and Business Lines 9

Serving Canadians 12

2003-2004 Expenditure Profile 13

Section IV: Year in Review and Performance 15

Economic year in review 15

Policy Achievement 16

Management Challenges 18

Corporate Risks 19

Section V: Summary of Departmental Performance 20

Progress and performance against RPP commitments 20

Parliamentary Committee Recommendations 24

Section VI: Performance Discussion 25

Efficient and effective income support and labour market transitions 25

Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills 41

Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society 46

Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces 53

Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness 60

Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction 65

Section VII: Report on Government-Wide Initiatives 72
Modern Comptrollership and Management Accountability Framework 72
Government On-Line Initiative 72
Sustainable Development Strategy 73

Section VIII: Special Responsibility of the Minister 77

Section IX: Supplemental Data and Information 79
Table 1: Financial Requirements by Authority 80
Table 1.1: Expenditures by Authority 81
Table 1.2: Impact of December 12, 2003 Announcements 82
Table 2: Comparison of Total Spending to Actual Spending 83
Table 3: Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines 84
Table 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues 85
Table 5: Summary of Statutory Transfer Payments by Business Line 86
Table 6: Summary of Non-Statutory Transfer Payments by Business Line 87
Table 7: Loans Disbursed Under the *Canada Student Financial Assistance Act* 89
Table 8: Contingent Liabilities 89
Table 9: External Charging 90
Details on Transfer Payments 91
Foundations (Conditional Grants) 105
Introduction to Specified Purpose Accounts 108
Employment Insurance Account 109
Government Annuities Account 110
Civil Service Insurance Fund 111
Statutory Annual Reports 112
Canada Student Loans Program 112
Table 10: Consolidated Canada Student Loans Program–Combined Programs 117
Table 11: Consolidated Canada Student Loans Program–Risk Shared and Guaranteed Loans Only 118
Table 12: Consolidated Canada Student Loans Program–Direct Loans Only... 119
Other Statutory Annual Reports 120

Consolidated Reporting 121
Asset Management 121
Procurement and Contracting 121
Regulatory Initiatives 122
Horizontal Initiatives 124
Evaluations and Audits 125

Annex 1: Division of Responsibilities of the former Human Resources Development Canada **128**

Annex 2: Websites and References **131**

Index **134**

Section I: Ministers' Messages

In the past year, the newly created Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) has re-aligned its strategies to meet the challenge of responsive government. Together we are working to be more effective at supporting the changing needs of Canada's citizens. The 2003-2004 Departmental Performance Report details our efforts and accomplishments in providing Canadians with high levels of service and support in a year characterized by unforeseen economic challenges.

Our department played a key role in the day-to-day lives of citizens by improving access to employment opportunities, providing student assistance, and supporting workplace skills development. We worked hard to transform the way we deliver traditional services. Client Access Web Stations and a 'virtual interview' process are just two of the many new initiatives that support clients and improve the speed and accuracy with which Canadians receive their Employment Insurance benefits.

We are also committed to developing programs that enhance the skills, knowledge, and work experience of all Canadians, ensuring their full participation in society and the workplace. In 2003-2004, the department focused on modernizing its support for post-secondary education and the responsiveness of post-secondary education institutions. To help provide all Canadians with learning opportunities, a series of enhancements were made to the Canada Student Loans Program and the Canada Education Savings Grant Program that will improve access, affordability and interest relief.

In addition, foreign credential recognition processes were improved by working with professional associations, including a $1.6 million investment in the Medical Council of Canada to develop on-line self-assessment tools, and a partnership with the Canadian Council of Professional Engineers to develop tools and processes that better integrate foreign-trained engineers into the Canadian labour market.

I am proud that our department's achievements have contributed to economic growth and helped secure Canada's quality of life. We will continue to strive for accountable, efficient policies and programs in the months and years to come.

The Honourable Joseph Volpe, P.C., M.P.
Minister of Human Resources and Skills Development

Modernization of Canada's labour legislation and improvements in the administration of our labour law are fundamental to building a fair, healthy and productive workplace. Over the past year, we revised the *Canada Labour Code* to reflect an increasingly adaptive and flexible workforce. Revisions to Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code* included the Compassionate Care Leave amendment allowing workers to take time off to care for seriously ill family members without fear of losing their jobs. Following the federal lead, most provinces and territories have also moved to provide similar job protection. This change was an important step in supporting workers and promoting work-life balance.

We also demonstrated leadership in other labour related issues. In 2003-2004, the Federal Mediation and Conciliation Service provided assistance in 274 collective bargaining disputes. Ninety-one percent of these disputes were settled without a stoppage in work. As well, the annual report on the *Employment Equity Act*, designed to promote equality in the workplace, indicated that federally regulated employers and Crown Corporations were making progress. Officials have developed specific strategies to engage employers and unions to do more to increase employment for Aboriginal peoples and persons with disabilities.

With respect to homelessness, we developed and implemented Phase 2 of the National Homelessness Initiative (NHI). The NHI supports a community-based approach to build the social infrastructure needed to help homeless people move towards self-sufficiency. Homeless Canadians and those at risk of becoming homeless face not only a lack of affordable safe accommodation but also face severe health, social, income and developmental challenges. Last year, the NHI also expanded its cooperation with the non-profit, public and private sectors and increased its emphasis on transitional and supportive housing while continuing to support emergency shelter services. It provided communities with the tools to determine local priorities and develop a sustainable range of housing support and service aimed at stabilizing the living arrangements of homelessness.

The progress we have made over the past year demonstrates our commitment to strengthening the social foundations of our country. Working with my officials and our partners throughout Canada, we will continue to build on this momentum over the next year.

The Honourable Joe Fontana, P.C., M.P.
Minister of Labour and Housing

Section II: Management Representation Statement

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Departmental Performance Report for Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC).

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003–2004 Departmental Performance Reports Preparation Guide*. Financial performance information is based on the Main Estimates and Public Accounts of Human Resources Development Canada (HRDC). HRDC authorities were divided between HRSDC and Social Development Canada (SDC) on December 12, 2003. Financial information related to the transferred authorities was used to determine amounts to be included in the financial tables as if they were part of HRSDC as of April 1, 2003.

This report represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the HRSDC's performance for fiscal year 2003-2004.

Wayne G. Wouters
Deputy Minister
Human Resources and Skills Development

SEP. 29 2004

Date

Management Representation Statement

To the best of my knowledge, the results achieved in support of the Labour program and the National Homelessness Initiative are presented in a complete, accurate and balanced manner in the 2003-2004 Departmental Performance Report for Human Resources and Skills Development Canada.

Maryantonett Flumian
Associate Deputy Minister and Deputy Minister for Labour

SEP. 29 2004

Date

Section III: Departmental Overview

Note: The creation of two departments – Human Resources and Skills Development (HRSDC) and Social Development Canada – on December 12, 2003 complicated the process of reporting to Canadians in the Departmental Performance Report.

To ensure comprehensive reporting, each priority and commitment from the Human Resources Development Canada 2003-2004 Report on Plans and Priorities[1] was allocated to either HRSDC or Social Development Canada according to their mandates.

This Departmental Performance Report sets out the accomplishments of Human Resources Development Canada (HRDC) relating to the labour market, learning, labour and homelessness. It also reports on HRSDC's achievements. The HRDC commitments not included in this report can be found in Social Development Canada's Departmental Performance Report.[2]

The term "department" is used, for ease of presentation, to cover the two departments over the entire fiscal year. Figures, tables and charts in this report reflect the situation of HRSDC as of March 31, 2004, unless otherwise specified.

Departmental Mandate

HRDC had a broad mandate to enhance employment, encourage equality and promote social security. This mandate put HRDC at the forefront of the Government of Canada's social and labour market agenda and it was fulfilled through the delivery of programs such as Employment Insurance, Old Age Security, Canada Pension Plan, Employment Benefits and Support Measures, and the Canada Student Loans Program. HRDC's mission was to enable Canadians to participate fully in the workplace and community, and this was accomplished by assisting Canadians of all ages and needs.

On December 12, 2003, the Prime Minister announced a restructuring of the federal government to achieve progress in three key areas:

- Strengthening Canada's social foundations;
- Building a 21st century economy; and
- Ensuring Canada's role in the world.

As part of this change, HRDC was divided into two new departments: Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and Social Development Canada. HRDC programming that promoted social inclusion became the foundation of the new department of Social Development Canada. Those programs that were focused on the labour market and on developing human capital became part of HRSDC. The mandate of the new department of HRSDC supports the dual objectives of strengthening Canada's social foundations and helping build a 21st century economy. HRSDC's long-term vision supports these objectives of building a country where everyone has the opportunity to learn and to contribute to Canada's success by participating fully in a well-functioning and efficient labour market. The departmental mission is to improve the standard of

[1] http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_e.asp
[2] http://www.tbs-sct.gc.ca

living and quality of life for all Canadians by promoting a highly skilled and mobile workforce and an efficient and inclusive labour market.

In addition, HRSDC is taking steps to modernize the way benefits and services are delivered, and improve its capacity to reach, engage, and serve Canadians.

HRSDC works closely with provinces and territories on learning, homelessness, labour market and workplace issues. Among others, HRSDC clients include Canadians looking for work or income support following a loss of employment, employers and workers dealing with workplace-related issues, students requiring financial assistance to participate in post-secondary education, parents saving for their children's education and learners of all ages, and those who need support to participate in the workplace or community such as youth at risk, older workers, Aboriginal people, and homeless persons.

Strategic Outcomes and Business Lines

To deliver on their mandates, HRDC and HRSDC developed strategic outcomes. Strategic outcomes reflect the results the department is expected to achieve through a broad array of programs and as part of the Government of Canada's service delivery network. The strategic outcomes provide the structure against which results are reported to the public.

The former HRDC had four strategic outcomes supporting its mandate:

- Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors, and migrants;
- Opportunity to fully participate in the workplace and community;
- Safe, fair, stable and productive workplaces; and
- Sustainable and effective program management and service delivery.

Reflecting the reorganization on December 12, 2003, HRSDC developed six strategic outcomes that are used in this report to structure the performance discussion for 2003-2004:

- Efficient and effective income support and labour market transitions;
- Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills;
- Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society;
- Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces;
- Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness; and
- Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction.

Figure 1: Crosswalk between HRDC and new HRSDC Strategic Outcomes

HRDC Strategic Outcomes	HRSDC Strategic Outcomes	Program Activities
Opportunity to fully participate in the workplace and community.[3]	Efficient and effective income support and labour market transitions.	**Employment Insurance Benefits** ▪ Benefits ▪ Claims Processing ▪ Appeals ▪ Investigation and Control ▪ Operational and Program Maintenance & Improvement **Employment Programs** ▪ Employment Benefits and Support Measures ▪ Labour Market Development Agreements ▪ Aboriginal Human Resources Development Strategy ▪ Aboriginal Skills and Employment Partnerships ▪ Youth Employment Strategy ▪ Labour Market Adjustments and Official Language Minority Communities
	Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills.	**Workplace** ▪ Human Resources Partnerships ▪ Foreign Worker Program ▪ Labour Exchange ▪ Labour Market Information
	Through access to learning Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society.	**Learning** ▪ Student Financial Assistance ▪ Canada Education Savings Grant ▪ National Literacy Secretariat ▪ Learning Initiatives Program ▪ International Academic Mobility ▪ Office of Learning Technologies
	Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness.	**Homelessness** ▪ Supporting Communities Partnership Initiative ▪ Urban Aboriginal Homelessness Initiative ▪ National Research Program ▪ Regional Homelessness Fund ▪ Homeless Individuals and Families Information System ▪ Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative
Safe, fair, stable and productive workplaces.	Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces.	**Labour** ▪ Federal Mediation and Conciliation Service ▪ National Labour Operations ▪ Intergovernmental Labour Affairs ▪ International Labour Affairs ▪ Workplace Information Research and Analysis
Sustainable and effective program management and service delivery.[4]	Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction.	**Service and Benefits Delivery support** ▪ Regional and Local Program and Service Delivery ▪ Strategic Policy and Planning ▪ Communications
Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants.	(Seniors programming moved to Social Development Canada)	

[3] Social Development Canada programming has not been included.
[4] Program activities listed here do not include Social Development Canada managed functions such as Modernizing Service for Canadians and Call Centres.

The HRDC strategic outcome, "opportunity to fully participate in the workplace and community" encompassed four of the new HRSDC strategic outcomes devoted to the labour market, workplaces, learning and homelessness. It should also be noted that HRDC's "income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants" strategic outcome is now delivered through Social Development Canada and reported in their performance report.

Figure 1 provides a crosswalk between the strategic outcomes from the *2003-2004 Report on Plans and Priorities* of the former HRDC and the new HRSDC strategic outcomes. It also highlights how specific programs and services align under the new HRSDC strategic outcomes. Each strategic outcome and business line is described in detail in Section VI – Performance Discussion. Further details on how activities have been divided between the two departments can be found in Annex 1.

Organizational Structure

To deliver on its mandate and achieve these strategic outcomes, HRSDC modified the previous departmental structure and established new business lines. Figure 2 presents the organizational structure of HRDC before December 12, 2003, and Figure 3 shows the structure of HRSDC following its creation.

Figure 2: **Human Resource Development Canada**

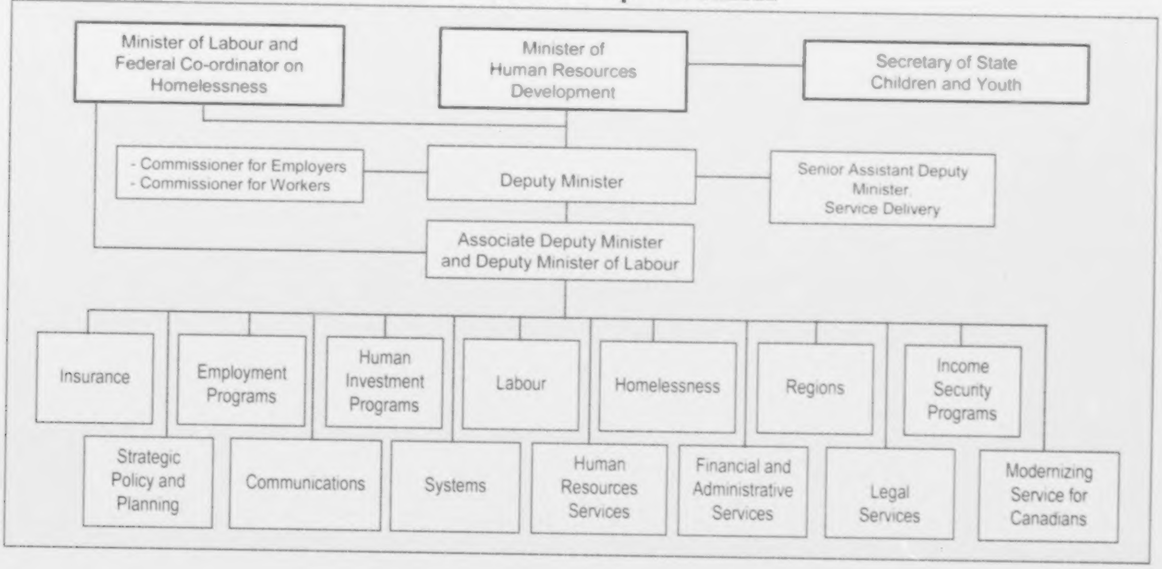
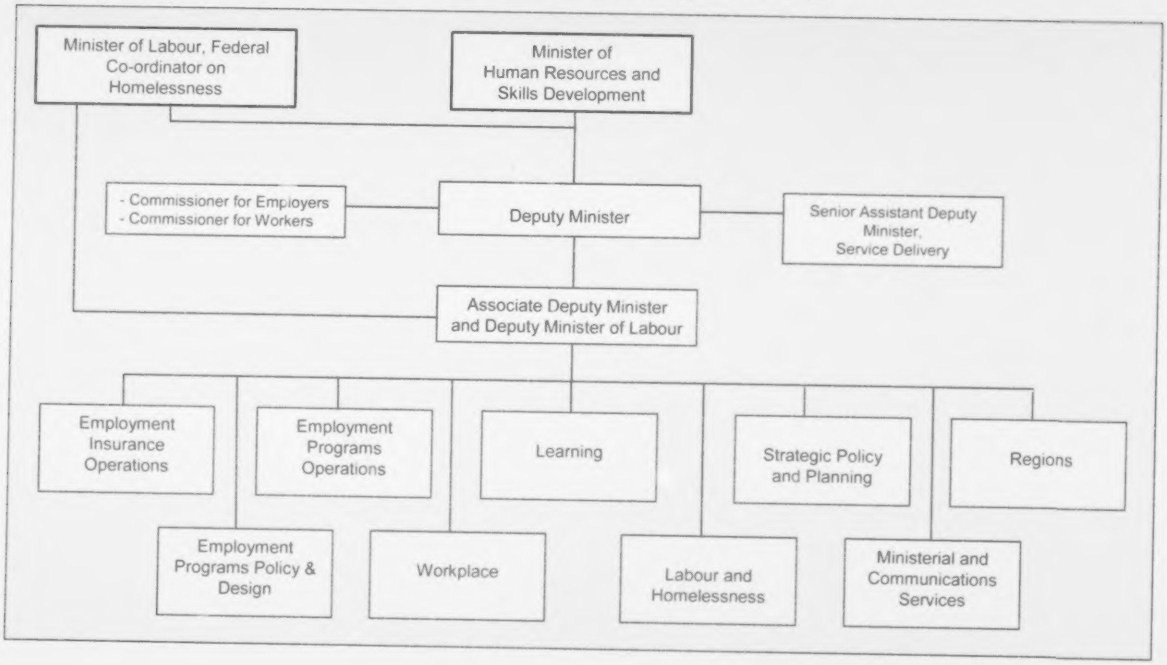


Figure 3: Human Resource and Skills Development Canada



Serving Canadians

HRSDC is responsible for direct in-person service delivery and most of the mail delivery channel for HRSDC and Social Development Canada. With almost 14,000 employees, HRSDC is accountable for $20 billion in benefits and supports for Canadians that are delivered through a network of regional offices located in each of the provinces and territories, and 320 Human Resource Centres of Canada (HRCC) located in communities. Of these 320 local offices, HRSDC manages 105 Employment Insurance Processing Centres, and another 11 Income Security Programs Processing Centres are managed on behalf of Social Development Canada.

In addition, HRSDC was responsible for the management of the Government of Canada's in-person network of 223 Service Canada Access Centres, 156 of which were operated by Canada Post, and 3 were operated by the department of Canadian Heritage. The other 64 were operated by HRSDC; 57 of these from HRSDC offices, and 7 contracted from third parties.

Social Development Canada is responsible for delivering telephone and Internet client services as well as shared corporate services (human resources, finance and administrative services and systems) for both departments.

HRSDC expenditures on programs and services total more than $20 billion, of which $17 billion or 85% are direct benefits to Canadians through Employment Insurance, Student Loans and other statutory transfer payments.

Figure 4a: 2003-2004 Expenditure Profile

Consolidated Total: $20,088.5M

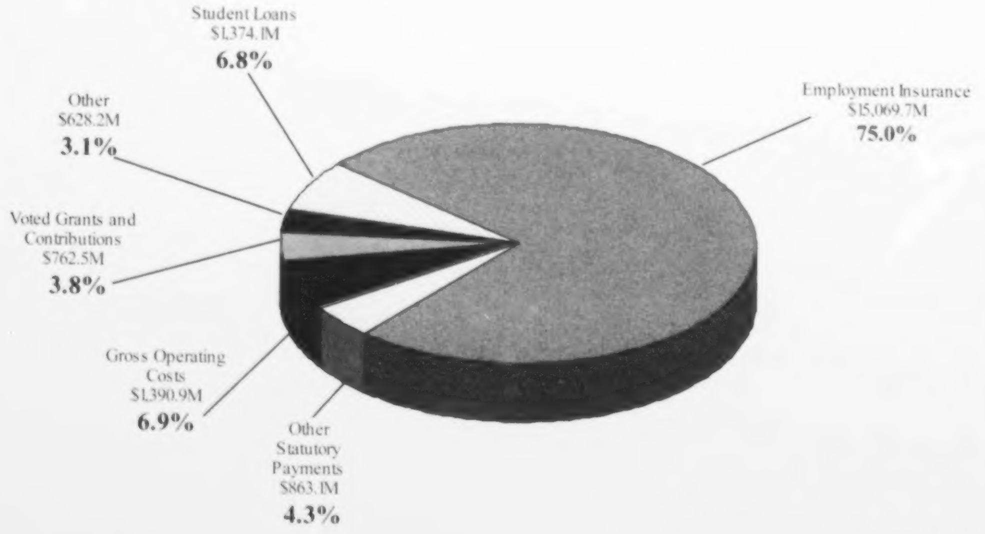


Figure 4b: HRSDC's Gross Expenditures (period endin March 31, 2004)

			(in millions of dollars)
Budgetary			
Net Operating Costs		517.2	
Add Recoveries in relation to:			
Employment Insurance Account	790.8		
Workers Compensation	72.8		
Canada Pension Plan	10.1 [a]		
Sub-total	873.7	873.7	
Gross Operating Costs	Sub-total	1,390.9	1,390.9 [b]
Voted Grants and Contributions			762.5
Total Gross Expenditures			**2,153.4**
Others			
EI Administrative Costs (OGD)	640.7		
Estimated Doubtful Accounts	60.3		
Sub-total	701.0		701.0
Workers Compensation Recoveries			(72.8)
Total Others			**628.2**
Non-Budgetary			
Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act* (CSFAA)			1,374.1 [c]
Total Non-Budgetary			**1,374.1**
Statutory Transfer Payments			
Grants and Contributions:			
Other Statutory Payments:			
Canada Student Loans	410.4		
Canada Education Savings Grant	394.1		
Others	0.2		
Sub-total	804.7		804.7
Employment Insurance benefits			
Part I	13,052.1		
Part II	2,017.6		
Sub-total	15,069.7		15,069.7
Other Specified Purpose Accounts			58.4 [d]
Total Statutory Transfer Payments			**15,932.8** [c]
Consolidated Total			**20,088.5**

a. The Canada Pension Plan (CPP) is under the portfolio of Social Development Canada (but HRSDC recovers costs for services related to the CPP program).

b. Total operating costs exclude shared corporate services costs (Financial and Administrative Services, Human Resources, Legal and Systems) that are provided by Social Development Canada.

c. These amounts consist of payments made directly to Canadians.

d. Includes payments related to Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.

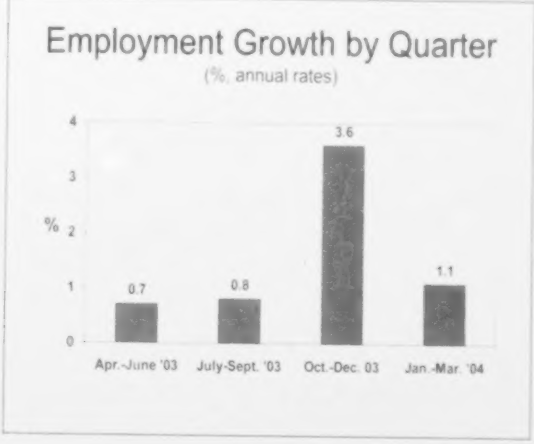
Section IV: Year in Review and Achievements

Economic Year in Review

Hampered by a series of unexpected events, Canada's economic growth slowed in fiscal year 2003-2004 but labour markets stayed relatively healthy.

When Budget 2003 was tabled in February, the consensus view was that the Gross Domestic Product (GDP) would grow by 3.2 percent in 2003 and 3.5 percent in 2004. This was premised on the United States economic recovery gaining momentum in the second half of 2003 and into 2004.[5]

Over fiscal year 2003-2004, GDP growth was 1.6 percent in Canada.[6] This slow growth reflected several factors. First, all regions of the country were affected by the rapid appreciation of the Canadian dollar. Consequently, while the Canadian business sector's unit labour costs stayed fairly constant over the year when expressed in Canadian currency, they increased by 15.4 percent when expressed in United States dollars.[7]



Second, during 2003, Canada was hit by a series of economic shocks that affected different regions of the country to varying extents. These included: the Severe Acute Respiratory Syndrome impact, especially in Ontario; the Ontario power failure; the Bovine Spongiform Encephalopathy outbreaks; the ongoing softwood lumber dispute with the United States; and forest fires in Western Canada. Although some of these shocks were of limited duration, they had impacts on local labour markets and also on the services provided by the department. Despite these difficulties, purchases of goods and demand for services by Canadian individuals and firms rose 3.7 percent, illustrating the underlying vigour in the economy.

In the 2003-2004 fiscal year, overall job growth slowed to 1.8 percent (276,000 jobs), down from 2.8 percent (416,000 jobs) in the previous fiscal year. That being said, with 2003 being a year of slow job growth internationally (Japan, Germany and France all had job losses) Canada's small advance still led all G7 nations in employment gains.[8] Service-sector employment rose 2.3 percent in 2003-2004, while employment in the goods sector was little-changed. The majority of jobs created in 2003-2004 were

[5] *Budget in Brief 2003*, p.6: http://www.fin.gc.ca/budget03/pdf/briefe.pdf; budget 2003 was tabled on February 18, 2003
[6] Statistics Canada, The Daily, May 31, 2004: http://www.statcan.ca/Daily/English/040531/d040531a.htm
[7] Statistics Canada, The Daily, June 11, 2004: http://www.statcan.ca/Daily/English/040611/d040611.pdf
[8] Based on calendar year estimates.

full-time (229,000); nearly 80 percent of employment growth consisted of employees (rather than self-employed workers). While job creation took place in nearly all provinces, it was more pronounced in Ontario (128,000), Alberta (49,000), and British Columbia (46,000).

With population growth slowing, the average employment rate (the share of the population aged 15 and over with a job) rose to a record level in 2003-2004 of 62.4 percent. The 7.6 percent national unemployment rate was the same as in the previous fiscal year.

The pace of job creation varied during the course of 2003-2004. Most of the year's shocks curtailed employment in the first two quarters of the fiscal year, when annualized job growth was only 0.7 percent and 0.8 percent respectively. Employment growth in the third quarter was at a 3.6 percent rate, as the effects of the shocks waned and a spurt of growth in the United States economy boosted Canada's exports.

Policy Achievements

During the past year policy work focused on addressing the challenges identified in the former Human Resources Development Canada's Report on Plans and Priorities. With the creation of Human Resources and Skills Development Canada in December 2003 the focus of policy work shifted to the challenges linked to the mandate of the new department, including:

- Responding to Canadians' desire for governments to move from entitlement to empowerment - helping Canadians help themselves;
- Addressing the gaps in our learning systems;
- Responding to the dramatic changes in Canada's labour markets;
- Increasing collaboration with partners and stakeholders; and
- Tackling the diverse problems underlying homelessness.

Within this socio-economic context, the department had a number of major policy achievements over the past year. Key accomplishments include:

- *Modernizing the department's approach to address labour market and workplace needs.* HRSDC succeeded in renewing the Aboriginal Human Resources Development Strategy, securing $60 million for the Foreign Credential Recognition initiative in the 2004 Budget, and introducing the Employment Insurance Compassionate Care Benefit in January 2004.

- *Major steps toward addressing gaps in learning systems.* The department undertook significant policy work on the Canadian Learning Institute initiative, announced in Budget 2003. This work culminated in March 2004 with the provision of funding to the Canadian Council on Learning to promote evidence-based decision-making in all

areas of lifelong learning. The work of the Council will help Canadians, employers and learning providers to make better decisions related to lifelong learning and skills development.

- *Policy work with provinces and territories to improve the Government of Canada's support for learning.* This work led to initiatives announced in the 2004 Budget to: increase support for families to plan and save early for their children's post-secondary education; and to help individuals with disabilities and from low- and modest-income families address their educational goals through new or improved grants, increased loan ceilings, reduced parental contribution requirements, and improved debt management measures.

Another policy accomplishment for 2003-2004 was the work undertaken to increase collaboration with partners and stakeholders to respond more effectively to the priorities of Canadians, such as:

- *Addressing skills and learning priorities.* Following the June 2003 agreement with provinces and territories (except Quebec, which requested observer status) on priority areas to strengthen skills and learning, work began on a labour market framework agreement that will better respond to the shifts occurring in the labour market since the mid 1990s. Work carried out by the Federal-Provincial-Territorial Committee on Financial Assistance to Students was also instrumental to the improvements to the Canada Student Loans Program announced in Budget 2004.

- *Enhancing skills and improving the labour market outcomes of Aboriginal people.* The department undertook consultations with Aboriginal Human Resources Development Agreement holders, other government departments, provinces and territories, and the private sector, on future Aboriginal skills and labour market programming.

- *Tackling issues of poverty, homelessness, and dependency.* As a result of a decision of the Government of Canada to tackle these issues in Budget 2003, the National Secretariat on Homelessness (NSH) consulted with other provinces and territories to identify early federal-provincial-territorial issues. The NSH was successful in obtaining agreement that the extended National Homelessness Initiative would focus on longer-term transitional and supportive housing support and services while preserving a community-based approach. The NSH is pursuing strategic linkages with complementary federal initiatives to assist in moving forward on this policy initiative.

- *Enhancing Canada's role in the international arena.*
  - The department worked with the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) to pursue our policy objectives and showcase Canada's achievements in the international arena. For example, in September, the Minister and senior departmental officials represented Canada at the OECD Employment and Labour Ministerial Meeting in Paris. The meeting offered Canada an

opportunity to: highlight its agenda; promote labour market participation of under-represented groups; and influence the OECD work program for the next five years.

- In December, the department participated in the G8 Conference of Labour and Employment Ministers in Stuttgart, Germany where the issues of globalisation and structural change, the conditions for growth and employment, balancing flexibility and security, and international co-operation in employment policies were addressed. The meeting provided the Canadian delegation with an opportunity to promote the department's achievements and to demonstrate how HRSDC is linking learning strategy with employment strategy to generate a Human Capital Development Strategy.

Management Challenges

During 2003-2004, the department continued to strengthen comptrollership and oversight of its programs and services. For example, the accountability regime between senior management in National Headquarters and regional operations were clarified and strengthened, particularly for grants and contributions programs. These programs also saw the beginning of a major initiative to develop and implement a program delivery model that will increase standardization and efficiency of program delivery in all regions.

To support the changing business and demographics of the department and build the capacity of the workforce, an employability strategy was developed with a focus on learning. Progress was also made regarding the Employment Equity and Diversity programs to ensure that HRSDC's workforce is diversified and representative of the Canadian population. Over the 2003-2004 period, the combined workforces of HRSDC and Social Development Canada exceeded the labour market workforce availability for the four designated groups: visible minorities, Aboriginal people, persons with disabilities and women.

It should also be noted that the department was the subject of a chapter in the November 2003 report by the Auditor General of Canada that focused on the measuring and reporting of the performance of the Employment Insurance Income Benefits Program. The Auditor General recommended: the development of a more complete picture of service performance by adding new measures or improving existing ones; the development of measures that better capture service performance to meet the information needs of Parliamentarians and describe plans to meet performance targets; and the improvement of information to Parliament with respect to the impact of the 1996 changes to the *Employment Insurance Act*. In response to the report, the department and the Canada Employment Insurance Commission agreed with the recommendations and indicated that these issues would be addressed as a matter of priority (see Employment Insurance information in Section VI).

An important step in modernizing management practices was taken with the Treasury Board Secretariat's Management Accountability Framework assessment of the former

HRDC. This assessment led to priorities and strategies that have been integrated into the departmental priorities for 2004-2005.

Finally, it should be noted that HRSDC addressed its challenges within the context of the new realities of budget reallocation and fiscal restraint. HRDC and successor organizations HRSDC and Social Development Canada contributed $105 million to the government's reallocation plan in 2003-2004.

Corporate Risks

As part of its ongoing management commitments in 2003-2004, HRDC identified three corporate risks and challenges. Strategies were implemented to address these risks, and were continued under the new department of HRSDC.

Challenge: Business continuity and service reliability
Risk: Service disruptions while pursuing business transformation

Of the roughly $70 billion in planned HRDC spending for 2003–2004, 95% was direct payments to Canadians. From the client's perspective, the department's ability to maintain service continuity for Canadians was absolutely critical. The department's risk mitigation strategies resulted in no major disruptions in benefits delivery during this period of transition and transformation. Continuity of service was also ensured through: the effective management and re-alignment of financial resources to support corporate priorities; the management of change and the engagement of managers and staff in departmental transformation; investment in supportive technology; and departmental reorganization and clearer accountabilities.

Challenge: Building public and stakeholder trust and confidence
Risk: Erosion of public trust during transformation

HRSDC worked to earn the trust and confidence of Canadians and partners by increasing managerial supervision of grants and contributions programming, building clear accountabilities into agreements, increasing financial reviews and audits, and establishing a focal point for integrity issues. The department also responded effectively to emergencies, as well as improved current programs and service delivery in the new organization.

Challenge: Mobilizing employees to be change advocates and reinvesting for the future
Risk: Failure to sufficiently engage employees in business transformation to motivate and support them in executing and adapting to change

The department ensured that its employees could execute, adapt to, and feel a part of the organizational changes entailed in the business transformation through investments in change leadership, improved internal communications, communicating the department's mandate, the sharing of departmental priorities, and the upgrading of employees' skills.

Section V: Summary of Departmental Performance

The purpose of this section is to provide an overall report card on departmental performance based on program performance indicators and the recommendations of Parliamentary committees. In a difficult year of transition, the department met or exceeded two-thirds of the objectives set for 2003-2004.

Progress and Performance against Report on Plans and Priorities Commitments

In the 2003-2004 Report on Plans and Priorities, the former HRDC set a series of objectives and Key Performance Indicators to monitor performance.

The following charts report results against objectives for the programs of HRDC and the new HRSDC (results of all other HRDC programs can be found in the Social Development Canada Departmental Performance Report). The department is reporting on the existing set of program indicators for this report, but a substantive review of program indicators will take place over the coming year.

For those Key Performance Indicators where objectives were not met, a page number is provided referring the reader to a discussion of results.

Legend

✓ Objective achieved ✓✓ Exceeded expectations X Objective not achieved N/A Not applicable

Efficient and effective income support and labour market transitions		
Rating	**Key Performance Indicators**	**Objective (O) Result (R)**
✓✓	Number of clients employed or self-employed following an employment program intervention (Funded by the Consolidated Revenue Fund and Employment Insurance)	O: 232,000 R: 246,791
✓✓	Unpaid benefits (*Employment Insurance Act* Part I) resulting from Employment Insurance claimants employed following an *Employment Insurance Act* Part II intervention	O: $829 million R: $852.82 million
✓✓	Number of youth and Aboriginal clients who return to school following an employment program intervention	O: 6,000 R: 9,172
✓✓	Number of employment programs clients served (Consolidated Revenue Fund and Employment Insurance funded)	O: 406,000 R: 493,700

Efficient and effective income support and labour market transitions		
✓✓	Total dollars collected – Employment Insurance and Employment Programs[9]	O: $296.8 million R: $314.7 million
✓	Percentage of Employment Insurance Benefits payments that are accurate	O: 95% R: 95.14%
X	Total dollar savings (direct and indirect) to the Employment Insurance Account resulting from Investigation and Control deterrence, prevention, and detection activities (Page 32)	O: $539 million R: $513.9 million
X	Percentage of Employment Insurance payments issued by Direct Deposit (Page 32)	O: 80% R: 78.8%
X	Percentage of initial and renewal claims for which a payment is made and a decision given to the claimant within 28 days from the start of the claim (Page 31)	O: 75% R: 65.8%
X	Percentage of appeals scheduled to be heard by the Board of Referees within 30 days of receipt of the appeal (Page 32)	O: 90% R: 84.6%

Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Number of trades people with Red Seal	O: 13,000 per year R: 15,839 (calendar year 2003)
✓	Number of new National Sector Councils launched	O: 3 by March 2004 R: 3
N/A	Percentage of labour market covered by National Sector Councils	O: 50% by 2006-2007 R: 40% by March 2004

Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Number of Canadians who access learning opportunities as a result of the Canada Education Savings Grant	O: 45,000 R: 92,247
✓✓	Total dollars collected – Default Canada Student Loans[10]	O: $142.1 million R:$ 152.3 million

[9] Collection services of Employment Insurance and Employment Programs overpayments, penalties and interests are administered by Social Development Canada on behalf of HRSDC.
[10] Collection services for Default Canada Student Loans are administered by Social Development Canada on behalf of HRSDC.

X	Number of Canadians who accessed learning opportunities as a result of the Canada Student Loans Program (Page 52)	O: 470,000 R: 455,000
X	Percentage of Canadians aged 0 to 17 who are beneficiaries of a Registered Education Savings Plan and who received a Canada Education Savings Grant (Page 52)	O: 30% R: 28.2%

Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓✓	Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage	O: 90% R: 91%
✓✓	Percentage of Part II of the *Canada Labour Code* situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance	O: 90% R: 98.9%
X	Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*) (Page 59)	O: 75% R: 71.4%

Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness

Rating	Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
✓	Percentage of dollars expended and committed for the Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI), SCPI-Youth, and SCPI-Urban Aboriginal Strategy against total budget for the original Initiative (1999-2003)	O: 100% R: 100%
X	Percentage of SCPI-funded communities that have submitted an updated Community Homelessness Plan for the extended Initiative (Page 64)	O: 100% R: 87%
X	Percentage of updated community plans submitted that have demonstrated Youth and Aboriginal participation in the community planning process for the extended Initiative (Page 64)	O: 100% R: Youth 90% Aboriginal 80%
N/A	Ratio of capital investments targeted at Emergency Services and Facilities versus Transitional/Supportive Services and Facilities for homeless people for the extended Initiative (Page 64)	O: New indicator. Target to be established after first year of data. R: 1:4 19% Emergency versus 81% Transitional / Supportive

The indicators on this page pertain to shared service delivery and corporate services administered by Social Development Canada on behalf of both departments.

Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction		
Rating	**Key Performance Indicators**	**Objective (O) Result (R)**
✓✓	Availability of HRSDC and SDC Automated Service Channels to Canadians	O: 94% R: 95.6%
✓✓	Timely production of Payment Files in Support of all HRSDC and SDC Payments to Canadians	O: 95% R: 99.4%
X	Call Centre Insurance Service Delivery Representative access within three minutes. (Page 69)	O: 95% R: 79%
N/A	Official Language Complaints - Service to the Public - HRSDC and SDC (number of complaints in comparison to previous year)	2002-2003: 50 2003-2004: 50

The following indicators represent combined results for both the Social Development Canada and HRSDC workforces.

Rating	**Key Performance Indicators**	**Objective (O) Result (R)**
✓✓	Visible Minority Representation	O: 7.1% R: 8.1%
✓✓	Aboriginal Representation	O: 1.6% R: 3.6%
✓✓	Persons with Disabilities Representation	O: 4.0% R: 8.0%
✓✓	Women Representation	O: 57.5% R: 70.0%
N/A	Official Language Complaints – Language of work (number of complaints in comparison to previous year)	2002-2003: 7 2003-2004: 6

Parliamentary Committee Recommendations

The Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities presented two reports in 2003 that are within the responsibilities of HRSDC: literacy and urban Aboriginal people. Departmental commitments in response to these reports have been integrated into departmental priorities for 2004-2005.

Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response

- Third Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities. Key recommendations in the committee's report focused on developing a pan-Canadian approach to addressing literacy issues[11]

  Tabled in the House June 12, 2003

- Government of Canada Response to the Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response[12]

  Tabled in the House November 15, 2003

Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children

- Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities[13]

  Tabled in the House June 12, 2003

- Response of the Government of Canada to the Fourth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities: Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children[14]

  Tabled in the House of Commons on behalf of the Government of Canada by The Honourable Ralph Goodale, P.C., M.P. and Federal Interlocutor for Métis and Non-Status Indians, November 6, 2003.

[11] Available at: http://www.parl.gc.ca/InfocomDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp03-e.htm
[12] Available at: http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/comm/reports/literacy/index.shtml
[13] Available at: http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04-e.htm
[14] Available at: http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=E&Page=Strategy&Sub= Response

Section VI: Performance Discussion

This section describes the performance results and accomplishments of HRSDC organized under the new HRSDC strategic outcomes. For each strategic outcome, 2003-2004 commitments are presented *in italics*, and are followed by a description and analysis of the results.

STRATEGIC OUTCOME

Efficient and effective income support and labour market transitions

Description

A vibrant, dynamic labour market is essential to ensuring a strong economy and a rising standard of living in Canada. To achieve this goal, Canada requires a productive workforce and an efficient labour market that meets employers' needs while ensuring that working-age Canadians have equal opportunity to fully develop and utilize their skills, and to participate in the labour market to the fullest extent possible.

In support of this strategic outcome, the department provides temporary income support to qualified unemployed workers which, in turn, promotes economic stability, individual well-being and a flexible labour market. The department also provides employment programs and services that enable Canadians (including those facing labour market barriers) to participate fully in the labour market and have the skills to prepare for, obtain and maintain employment.

In addition, the department contributes to fulfilling the Government of Canada's commitment to Part VII of the *Official Languages Act*, Section 41 through the activities of the Secretariat, Official Language Minority Communities.

In the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*, HRSDC committed to achieving a number of priorities in support of this strategic outcome. The department met all these commitments despite significant challenges in some areas, such as budget reductions and unforeseen labour market circumstances. Key areas of accomplishment included:

- Continuing to provide Employment Insurance Benefits to millions of Canadians with increased emphasis on finding ways to modernize delivery of services to employers and individual Canadians;
- Implementing a streamlined Youth Employment Strategy with 13 other government departments and agencies;
- Continuing to deliver Employment Benefits and Support Measures and implementing initiatives to strengthen the future use of these active measures in support of the skills and learning agenda;
- Supporting actions to implement Government of Canada commitments towards improving the quality of life for disadvantaged Canadians facing employment

difficulties, including Aboriginal people through the Aboriginal Human Resources Strategy, older workers, and official language minority communities; and
- Taking steps to strengthen the management of grants and contributions programs through the implementation of the Specialization and Concentration Initiative.

The department has two main business lines to achieve this strategic outcome.

Business line

Employment Insurance Benefits

Program Activities

- Benefits
  - Regular Benefits
  - Fishing Benefits
  - Worksharing Benefits
  - Sickness Benefits
  - Compassionate Care Benefits
  - Maternity, Parental, and Adoption Benefits
  - Premium Reduction
- Claims Processing
  - Employment Insurance Claims
  - Government Annuities Programs
- Appeals
- Investigation and Control
- Operational and Program Maintenance and Improvement

Business line

Employment Programs

Program Activities

- Employment Benefits and Support Measures
  - Skills Development
  - Employment Assistance Services
  - Targeted Wage Subsidy
  - Self Employment
  - Job Creation Partnerships
  - Labour Market Partnerships
  - Research and Innovation
- Labour Market Development Agreements
- Aboriginal Human Resources Development Strategy
  - Labour Market
  - Youth
  - Urban
  - First Nations and Inuit Child Care Initiative
- Aboriginal Skills and Employment Partnerships
  - Voisey's Bay
- Youth Employment Strategy
  - Summer Work Experience
  - Skills Link
  - Career Focus
  - Awareness
- Labour Market Adjustments and Official Language Minority Communities

Resources – Employment Insurance Benefits and Employment Programs

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [a]		
	Planned Spending	Authority	Actual
Gross Operating Expenditures	803.7	782.8	773.8
Non-Statutory Grants & Contributions	533.1	507.8	495.2
Statutory Transfer Payments	0.2	0.2	0.2
Total Gross Expenditures	1,337.0	1,290.8	1,269.2
EI Part I – Income Benefits	13,438.8	13,381.0 [b]	13,052.1
EI Part II – Employment Benefits and Support Measures	2,089.4	2,053.2 [b]	1,950.9
Total EI Benefits	15,528.2	15,434.2	15,003.0
Government Annuities and Civil Service Insurance payments	60.5	58.4	58.4
Total	16,925.7	16,783.4	16,330.6
Full Time Equivalents	9,213	9,340	9,340

a. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructuring of HRDC into Social Development Canada and HRSDC. It represents the best approximation for this Strategic Outcome as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.
b. Employment Insurance Benefits for 2003-2004 represent the Budget 2004 forecasts.

Priorities and Results Achieved – Employment Insurance Benefits

Provide Employment Insurance Benefits.

- The department issued $13 billion in benefits, processed 3 million claims for Employment Insurance benefits, and processed 32 million bi-weekly claim reports, of which 28 million were processed electronically.

Ensure that Canadians receive the highest level of consistent quality service in a timely manner and provide uninterrupted service, while responding to the needs of citizens in a number of emergency situations.

- The department responded to fluctuations in workload that occurred as a result of evolving trends and seasonality of employment by adjusting to changes in clients' circumstances to ensure claims were processed quickly, and whenever possible, by providing resolution at first contact.
- The department also responded to significant unforeseen circumstances in a timely manner, such as the events witnessed across Canada in 2003, namely Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS), Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE) the Ontario power outage, the Western forest fires and the hurricane in Halifax. For example:
  - In support of a government-wide response to assist people quarantined due to SARS, the waiting period and requirement for a medical certificate on medical claims were waived.
  - During the Ontario power emergency, the department continued to pay clients and was able to direct client calls to other regions without interrupting service to Canadians.

- In response to the economic downturn associated with BSE, special toll-free telephone lines were made available to clients and approximately 5,000 additional claims were processed.

Amend the Employment Insurance Regulations to provide the same benefits to all adopting common law partners, including same-sex partners.

- The date for the completion of the regulation change is set for March 2005.
- Consultations on amending Employment Insurance Regulations with the provinces and territories were completed in February 2004.

Continue to move towards the application of risk management, stewardship, prevention, control and investigation policies and procedures to deliver integrity principles in support of the Employment Insurance program and Social Insurance Number integrity.

- In *Measuring and Reporting the Performance of the Employment Insurance Income Benefits Program*, the Auditor General recommended that the department base its objectives for Investigation and Control savings on an assessment of compliance risks and on expected results for detecting and deterring non-compliance with the *Employment Insurance Act* and regulations. This has led the department to a program-wide risk-based approach that will identify and assess risks to the Employment Insurance program.
- The Employment Insurance approach is aligned with an enterprise-wide policy framework as part of the Modernizing Service for Canadians (MSC) initiative. The MSC initiative is a five-year plan to ensure that HRSDC policies, programs and services are developed and provided to Canadians in a better, more responsive and more efficient manner. The broader initiative focuses on the stewardship of public funds, including developing a common registration and authentication process for citizen access to programs, while balancing service, privacy, and security.

Provide Employment Insurance Compassionate Care benefits.

- On January 4, 2004, six weeks of Employment Insurance Compassionate Care benefits were introduced to ensure eligible workers can take a temporary absence from work to provide care or support to a gravely ill or dying child, parent, or spouse without fear of sudden income or job loss.
- Total allocation in 2003-2004 amounted to $86 million.

Set a 95% accuracy rate of Employment Insurance benefits payments for March 2003 gradually increasing to historical levels of nearly 96% by 2004.

- By the end of March 2003, a 95.5% accuracy rate was achieved. The target for 2003-2004 was set at 95%. Results provided are for the 2002-2003 period because results for 2003-2004 will not be available until September 2004 following validation by the Office of the Auditor General.

Continue for the next two years to improve the accuracy of Employment Insurance benefits payments by improving the quality of services in all regions and Human Resource Centres of Canada (HRCC).

- Both the *Entitlement to Benefit Audit - Internal Audit and Risk Management Services Report* (November 2003) and the *Auditor General's Report* (November 2003), identified a gap in the accuracy rate as a result of inconsistencies related to Employment Insurance claims processing. Steps have been taken to continuously improve the accuracy. For instance, the department has undertaken steps to analyze and align processing practices to ensure they are standardized and controlled.

Incorporate regional quality objectives in a comprehensive performance measurement system for the quality initiative.

- The department has implemented a new operational indicator to measure the percentage of initial claims that are monitored and are accurate, with a national objective of 80% for 2004-2005. This national indicator will measure quality results at the regional and national levels and supports achievement of consistency among regions. In 2004-2005, a three-year national Quality Assurance Plan that consists of regional visits will be put in place to promote and monitor quality management activities. This addresses concerns raised in the *Auditor General's Report* (November 2003).

Develop regional plans for national implementation to improve client satisfaction.

- Steps were undertaken to identify and address the root cause of the regional differences in performance that were referred to in the *Auditor General's Report* (November 2003). To ensure continuous improvement in the delivery of benefits, and to address the concerns raised in the *Auditor General's Report*, regional quality action plans have been developed and implemented. These plans comprise results and corrective measures to be undertaken that will support the continual improvement of results.

Services to Employers

By 2003-2004, improve service by allowing employers to transmit Records of Employment information (ROE) data securely using the Internet.

- The department has developed and fully implemented a web-based reporting system for employers so they can electronically send ROE information. This will ensure the timeliness and quality of employer information. Employers support this initiative. In 2003-2004, 132,000 records were completed using the Record of Employment on the ROE Web and in the first three months of 2004-2005, approximately 190,000 Records of Employment were submitted over the Internet.
- A total of 670 employers, representing some 1,800 business entities, have already registered to use ROE Web.

Continue to develop a "business to business" solution for large payroll service providers which will enable automatic transmission of ROE data.

- Further enhancements are being introduced to ROE Web in the fall of 2004, such as a mechanism for transferring large files to support participation of large payroll service providers. A pilot will be conducted in the fall of 2004.

Explore, with the Canada Revenue Agency, the potential for employers to send electronically earnings and payroll information to a single point of contact for the federal government with payroll service providers and large companies being consulted.

- Work continued on the feasibility and design of a comprehensive and transformational E-Payroll solution. In partnership with the Canada Revenue Agency, which is leading the initiative, a preliminary business case for Electronic Earnings and Payroll (E-Payroll) has been developed. Consultations with the Canadian Payroll Association are underway.

Services to Individuals

Increase take-up for Appli-web to 80% by 2005.

- The department has put in place an electronic service that allows Canadians to apply on-line for Employment Insurance (Appli-web). During the month of March 2004, approximately 71% of initial Employment Insurance claims were received using this web-based application.

Convert the existing kiosks in local offices to Citizen Access Web Stations.

- Appli-Sys (Employment Insurance claims taking) Kiosks were replaced with Citizen Access Web-Stations so that in-person clients would benefit from the same interactive Employment Insurance application as clients who file on-line. A small portion (less than 1%) of the kiosks still remaining in operation will be converted by October 2004.

Enhance the Interactive Fact Finding System (IFFS) to improve claims adjudication by allowing claimants to provide additional information to support their claims.

- This "virtual interview" process allows clients to provide full information to support their claim. As a result, the vast majority of claims can be finalized without any further information gathering. The IFFS is continually being enhanced.

Provide clients with an estimate of their benefit rate, claim duration, the effective date of the claim and expected day of the first payment (benefit estimator).

- This secure service will be developed and implemented following the availability of Secure Channel, possibly in 2004-2005.

Provide on-line services for all Employment Insurance services to Canadians, supported by automated systems for Employment Insurance claims, calculation, processing and administration.

- Automated renewal applications were piloted in November 2003. The concept proved to be viable and future enhancements will be implemented in 2004-2005 to increase the percentage of automated renewal claims processing.

Develop a model that will enable clients to refer to Employment Benefits and Support Measures under Part II of the Employment Insurance Act as well as other services that will assist them with the skills, learning and opportunities to return to work.

- By providing direct on-line access to Job Bank through Appli-web, citizens using the on-line application from home can link to Job Bank via the Internet when they have completed filing their Employment Insurance application. This provides a seamless approach for citizens to access Job Bank immediately following their Employment Insurance application. The department continues to explore ways to link on-line services to Employment measures.

In 2004, improve service by allowing claimants to complete and send their bi-weekly claimant's report on-line.

- Five years ago, the majority of bi-weekly client reports were filed using paper. Now more than 22 million bi-weekly reports are filed through an automated telephone service. In 2003-2004, the department has established a web-based bi-weekly reporting tool (Interdec) that allows clients to submit their bi-weekly reports via the Internet. This tool was implemented nationally in February 2004. As of July 2004, 15% of electronic reports are received via this channel. Next year the department expects to achieve its target of 30% or about 6 million reports. Client feedback survey results show that 96% of clients are satisfied with the service and would recommend it to others. This tool will be improved and become more interactive when the department migrates to the secure channel which will allow for improved information-gathering and client service.

Service Improvement Initiative

Support the Service Improvement Initiative target (10% improvement in satisfaction rate) by 2005.

- The Employment Insurance Branch has developed and implemented a four-year Strategic and Business Plan (2002-2005) to improve client satisfaction. Actions were undertaken in 2003-2004 to improve the service level in five service areas: in-person services, Employment Insurance claims processing, phone (Teledec, Telemessage) and electronic self-service (Appli-web, ROE Web, Interdec), Appeals processing, and the Employment Insurance website.

Key Performance Indicators	Notes
Percentage of initial and renewal claims for which a payment is made and a decision given to the claimant within 28 days from the start of the claim. **Objective: 75%** **Result: 65.8%**	Increased claim volumes and operational impacts related to the Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS), Bovine Spongiform Encephalopathy (BSE), Western forest fires, and the Ontario power outage, all impacted performance results. This indicator measured only 70% of the Employment Insurance claim load. In response to the Auditor General's observations (2003) that it be more inclusive, this indicator was changed effective April 2004 to measure 90% of the Employment Insurance Initial and Renewal claim volumes. The target for Speed of Payment is to have 80% of claims

Key Performance Indicators	Notes
	(initial and renewal) for which a payment or a non-payment notification is given to the claimant within 28 days from date of filing. An additional key performance indicator, Speed of Decision, was developed and will be implemented commencing on April 2004. This indicator measures 100% of initial, renewal and revised claims. The objective is to achieve 85% of all claims finalized within 21 days from date of filing.
Percentage of appeals scheduled to be heard by the Board of Referees within 30 days of receipt of the appeal. **Objective: 90%** **Result: 84.6%**	In order to respond to the Employment Insurance workload and operational impacts driven by crises such as SARS, BSE, the Ontario power outage and the forest fires in Western Canada, resources were diverted from the processing of appeals to support claims processing. With fewer resources for appeals, the speed of processing appeals was negatively impacted. Improved appeals processing will be driven by an initiative to improve the quality of adjudication and initial fact finding in Appli-web. The *Auditor General's Report* (November 2003), cited the need to comply with the Employment Insurance's regulation to ensure that 100% of Umpire appeal dockets are received by the Office of the Umpire within 60 days of receipt of the clients appeal. The filing of Umpire appeal dockets, with a target of 100% received by the Office of the Umpire within 60 days, was implemented effective April 2004.
Percentage of Employment Insurance payments that are accurate. **Objective: 95%** **Result: 95.14%**	This result represents the 12-month moving average ending September 2003 (based on a six-month reporting delay). Results for the year ending March 2004 will be available in September 2004, following validation by the Office of the Auditor General.
Total dollar savings (direct and indirect) to the Employment Insurance Account resulting from Investigation and Control deterrence, prevention and detection activities. **Objective: $539 million** **Result: $513.9 million**	95% of 2003-2004 savings expectations were achieved. The failure to meet the objective was primarily due to the shifting of resources to support the processing of Employment Insurance claims and operational impacts related to crises such as SARS, the Ontario power outage, and BSE.
Percentage of Employment Insurance payments issued by Direct Deposit. **Objective: 80%** **Result: 78.8%**	Existing Direct Deposit promotion activities will be supplemented by an Electronic Services Promotional Strategy to be introduced in the fall of 2004.

Key Performance Indicators	Notes
Total dollars collected – Employment Insurance and Employment Programs **Objective: $296,785,000** **Result: $314,702,000**	Collection Services in Social Development Canada is responsible for collecting monies owing to the Crown on the Employment Insurance Account, Employment Programs, the Canada Pension Plan (CPP) Account/Old Age Security (OAS) and Canada Student Loans. The 2003-2004 recovery objective of $449.2M agreed upon with Treasury Board Secretariat, was exceeded by the end of the fiscal year, broken down as follows: - Employment Insurance and Employment Programs $314,702,000 - CPP/OAS $12,066,000 - Canada Student Loans $152,342,000 - TOTAL $479,110,000 Social Development Canada has piloted, on behalf of the federal government, a process which will enable clients to make payments to the government through financial institutions, the Internet and debit and credit cards, as well as re-routing all mail-in payments directly to Public Works and Government Services Canada in Matane, Quebec. This initiative has improved service to clients and saves on processing resources. Full implementation is now underway.

Priorities and Results Achieved – Employment Programs

Youth Employment Strategy

Re-align the Youth Employment Strategy (YES) to ensure government strategies keep pace with the changing employment needs of youth, as outlined in the Speech from the Throne, consultations with stakeholders, evaluation findings and results of operational experience.

- On April 1, 2003, the YES programs were streamlined to make them more responsive to changing labour market conditions, to better assist youth facing employment barriers, and to help Canada's youth acquire the skills they need for the 21st century economy. The re-aligned YES consists of three programs which are targeted to youth between the ages of 15 to 30 inclusively: Skills Link, Career Focus, and Summer Work Experience.
- In the fall of 2003, Individual Skills Enhancement, a component of the Skills Link program, was introduced in those provinces and territories where an agreement was reached. To date, Letters of Agreement have been signed by six provinces and territories.
- Despite budget reductions resulting from government and departmental reallocation exercises, YES programs were implemented nationally, regionally and locally through the collective efforts of 14 Government of Canada departments and agencies, with HRSDC as the lead.
- During 2003-2004, the department, through the investment of $202.5 million, assisted 74,902 youth. This represents 69,150 new clients and 5,752 clients who continued

with service that began in the previous fiscal year. Of the clients who received service, 7,742 became employed and 51,754 returned to school, including 50,320 students who participated in the Summer Career Placements initiative under Summer Work Experience.

- Due to the fact that 2003-2004 was a transition year for the newly re-aligned YES programs, targets were not established. The success of YES programs is measured against Key Performance Indicators, such as clients served, found employment and returned to school.
- A formative evaluation is underway and will be completed in 2005.

Employment Benefits and Support Measures

Continue to deliver the Employment Benefits and Support Measures (EBSM).

- The department delivered EBSM under the Labour Market Development Agreements (LMDA) that are co-managed with five provincial and territorial governments and in Ontario where there is no LMDA. In seven other jurisdictions, provincial and territorial governments assume full responsibility for the design and delivery of programs and services that are simiiar to EBSM.
- Together, EBSM and similar programs and services accounted for $2 billion of the *Employment Insurance Act* Part II spending (including pan-Canadian). With these investments, 446,542 Employment Insurance claimants were assisted and 227,366 participants became employed or self-employed. Because many active claimants returned to work before the end of the benefit period, $852.8 million was realized in unpaid Employment Insurance Benefits (Part I).
- EBSM summative evaluations are currently underway. Preliminary findings from the British Columbia, Quebec, and Newfoundland and Labrador summative evaluations were published in the *2003 Monitoring and Assessment Report*.[15]

Undertake initiatives to strengthen EBSM in support of the priorities of the Skills and Learning Agenda.

- The department participated in an international study organized by the Organisation for Economic Co-operation and Development, the objective of which was to identify barriers to job retention and progress for low-skilled individuals, and to develop policy recommendations on the effective design and implementation of skills upgrading initiatives. The focus of the study in Canada is on the Essential Skills project and on applications by employers in Alberta and the Northwest Territories.
- In 2003-2004, a survey of program delivery officials was conducted to identify best practices related to EBSM, including initiatives in support of essential skills development and apprenticeship completion. As follow-up to the survey, a national workshop was held in March 2004 to share and build on best practices. The report, including lessons learned from the survey and workshop, will be distributed in 2004-2005.
- The department also entered into a strategic joint initiative in 2003-2004 with the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada to award grants as

[15] http://www.hrsdc.gc.ca/en/ei/reports/eimar_2003.shtml

follows: essential skills and food system performance; essential skills training for workers with disabilities to enhance negotiations for accommodations; and essential skills and the labour market attachment of vulnerable people.

Implement two initiatives to assist in improving labour resiliency of workers:
(1) Work Sharing While Learning (WSWL).

- Operational guidelines, training material and Intranet-accessible tools were developed to support the delivery of the WSWL program. Communication and marketing products were also developed to increase awareness and to explain the benefits of the program to potential applicants.
- There was no take-up of the WSWL program in 2003-2004. The low participation may be explained by insufficient resources on the part of small business employers to pay for the training. In addition, the impact of duties by the United States on exports of softwood lumber did not materialize as anticipated. An evaluation to determine the reasons for the lack of take-up, including a review and analysis of the program, will be completed in 2004-2005.

(2) Increased Referrals to Training (IRTT).

- The department has developed operational and program policies, guidelines, and communication products to support regional delivery of this initiative.
- An evaluation report was completed which identified a low take-up of IRTT. Only 36 claimants were targeted as of March 2004. The low take-up may be due to unwillingness on the part of workers to quit current jobs, and a lack of interest in further training if they live in high unemployment regions where post-training employment prospects are not good or if they live in rural regions where it is more difficult to make use of training opportunities.

Older Workers

Work with partners to test employability approaches to assist displaced older workers and older workers threatened with displacement through additional investment of $15 million for the Older Workers Pilot Projects Initiative, thereby extending the program to March 2004.

- Eight provinces and one territory participated in the 2003-2004 extension.
- Provincial and territorial allocations were based on each jurisdiction's respective share of unemployed persons aged 55 to 64, with a minimum of $300,000 per year available to each jurisdiction.
- The department approved a total of 34 new projects for 2003-2004, and 26 projects were approved to continue pilot activities. Approximately 5,896 older workers were assisted through continued pilot activities and 1,833 through new pilot projects.
- Provincial and territorial evaluations of completed projects are currently in progress. Evaluation reports from all participating jurisdictions are expected to be received by March 2005.

Aboriginal People

Assist Aboriginal people to prepare for, obtain and maintain employment and to build Aboriginal capacity for human resources development through a $1.6 billion strategic partnership between HRDC and Aboriginal organizations over five years.

- Under the Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS), 79 agreements have been signed with Aboriginal organizations to design and deliver labour market programs and services that will assist Aboriginal people to prepare for, obtain and maintain employment and to build Aboriginal capacity for human resources development.
- In 2003-2004, AHRDS spending (including the Consolidated Revenue Fund and *Employment Insurance Act* Part II) amounted to approximately $357.6 million. As a result of these investments, AHRDS activities assisted 46,106 Aboriginal clients, of whom 21,581 became employed or self-employed and 7,746 Aboriginal people returned to school. Additionally, the return to work of Employment Insurance claimants before the end of the benefit period resulted in approximately $17 million in unpaid Employment Insurance Benefits (*Employment Insurance Act* Part I). The return to work of non-Employment Insurance claimants resulted in an estimated $8 million in savings to social assistance.

Continue with the renewal of the current strategy through consultations with national, regional and sub-regional Aboriginal organizations for implementation by 2004. This renewed strategy is expected to feature increased integration and coordination.

- The current strategy has been extended until March 31, 2005, under the existing terms and conditions and total funding of $1.6 billion over five years restored in the Budget 2004. In preparation for the renewal of the strategy beyond March 31, 2005, the department engaged Aboriginal partners to consider aligning the Aboriginal Human Resources Development Strategy with the government's new priorities and to finalize AHRDS renewal implementation activities.

Work with Aboriginal communities to promote maximum employment for Aboriginal people on major economic developments and providing lasting benefits for Aboriginal communities, families and individuals through the Aboriginal Skills and Employment Partnership (ASEP) program.

- The five-year $85 million ASEP initiative was announced on October 3, 2003.
- Over the course of the year, departmental officials attended a series of meetings across the country, providing information on ASEP and encouraging the formation of partnerships for this initiative.
- The department facilitated a number of partnerships – between Aboriginal communities, private sector employers, provincial or territorial governments, and other federal government departments – for the implementation of ASEP.
- Over 50 applications for ASEP funding in 2003-2004 were received and assessed. The department worked with these partnerships to further develop Aboriginal Training-to-Employment plans.
- Operational plan, program policies and guidelines and communication products, as well as tools, were developed to support delivery of this initiative.

Work with the Aboriginal communities of Labrador, the Voisey's Bay Nickel Company (VBNC) and the Province of Newfoundland and Labrador to promote maximum employment for Aboriginal people at the VBNC Mine and Mill site.

- $25 million for four years was approved for this project under the Aboriginal Human Resources Development Program. This project is considered a pilot project for the ASEP initiative.
- The department provided approximately $7.4 million in funding to the Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority (JETA) in fiscal year 2003-2004. JETA aims to provide Aboriginal people with the necessary skills to fill more than 200 jobs at the site when it is operational in 2005-2006. In 2003-2004, approximately 400 Aboriginal clients participated in JETA activities in 704 interventions.
- The JETA partnership developed a four-year "Innu, Inuit and Métis Human Resources Strategy" which covers a broad continuum ranging from basic skills, literacy, and academic upgrading, through to job-specific training and apprenticeships, to retention counselling and other on-the-job supports.
- The Voisey's Bay Nickel Company is cost-sharing various initiatives in the strategy, with the Province of Newfoundland and Labrador supplementing the strategy by contributing funds through the Labour Market Development Agreements. The Aboriginal groups are anticipated to provide further assistance to their members through their Aboriginal Human Resources Development Agreements.

Continue to invest in the provision of First Nations and Inuit child care for children, predominantly ages 0-6, as a support for parents who participate in a human resources development program with the goal of preparing for, finding, getting or keeping a job. Continue to work in close collaboration with Health Canada and Indian and Northern Affairs Canada to implement new investments in Aboriginal Early Childhood Development.

- In 2003-2004, funding for the First Nations and Inuit Child Care Initiative (FNICCI) totalled $50 million (operating and program funds). This includes $9 million in enhancement dollars provided under the Aboriginal Early Childhood Development Strategy for First Nations and Other Aboriginal Children.[16] The department has ensured that, where possible, these new investments are coordinated with Health Canada's Aboriginal Head Start program.
- Base funding was used to support existing FNICCI-funded clients of child care centres in First Nations and Inuit communities. Enhancement funding was used to create new spaces. This brings the estimated total of full-time child care clients up to 7,500 from 7,000.[17]
- 18 more communities in 2003-2004 received FNICCI funding to support clients of child care centres, raising the total from 389 to 407 communities.

[16] More information on the federal Early Childhood Development Strategy for First Nations and Other Aboriginal Children can be found on-line at http://www.hc-sc.gc.ca/english/media/releases/2002/2002_72.htm.

[17] More information on FNICCI can be found in the Government of Canada's annual reports on Early Learning and Child Care activities and expenditures. These reports can be found on-line at http://socialunion.gc.ca/elcc_e.htm. More information on other federal/provincial/territorial investments in Early Childhood Development can be found on-line at http://socialunion.gc.ca/ecd_e.html.

- FNICCI will be included in the second phase of the Aboriginal Human Resources Development Strategy evaluation to be conducted in 2004-2005.

Service Improvement Initiative

Support the Service Improvement Initiative target (10% improvement in satisfaction rate) by 2005.

The following initiatives will indirectly result in improved services to Canadians.

- Significant financial and non-financial improvements were made to the Common System for Grants and Contributions Project Life Cycle module which enhanced its functionality, capacity, and standardization while increasing user confidence in the application.
- Intensive training sessions were provided to 143 Regional Program Operations Consultants and Program Consultants on the financial management of contribution agreements with a focus on all the financial aspects of each phase of the project life cycle.

Key Performance Indicators	Notes
Number of employment programs clients served (Consolidated Revenue Fund and EI funded). **Objective: 406,000** **Result: 493,700**	Results include Employment Benefits and Support Measures (EBSM) regular as well as Aboriginal results. For EBSM regular, this figure includes active EI claimants nationally as well as former EI claimants in Quebec. The objective does not include the Youth Employment Strategy because 2003-2004 was a benchmark year for the re-aligned programs. The results include 9,707 Youth clients served. The Key Performance Indicator results do not include 59,443 *new* clients, a number derived from Summer Career Placement contract information. Since the Opportunities Fund for Persons with Disabilities (OF) is now part of Social Development Canada (SDC), OF-specific numbers are excluded from these figures.
Number of clients employed or self-employed following an employment program intervention (Consolidated Revenue Fund and EI funded). **Objective: 232,000** **Result: 246,791**	Results include EBSM regular as well as Aboriginal numbers. Although the objective does not include Youth clients, the results include 7,742 Youth clients employed. Since the OF is now part of Social Development Canada, OF-specific results are excluded from these figures.
Unpaid benefits (*Employment Insurance (EI) Act* Part I) resulting from EI claimants employed following an *EI Act* Part II intervention. **Objective: $829 million** **Result: $852.82 million**	Results include EBSM regular and Aboriginal results.

Key Performance Indicators	Notes
Number of Youth and Aboriginal clients who return to school following an employment program intervention. **Objective: 6,000** **Result: 9,172**	Although the objective does not include Youth clients (see previous note), the results include 1,434 Youth who returned to school. The Key Performance Indicator results do not include 50,320 Youth who returned to school, a number derived from a survey and from Summer Career Placement contract information.

Official Language Minority Communities

Continue to carry out most if not all of the activities in support of the department's commitment to Part VII of the Official Languages Act, Section 41, through the Secretariat, Official Language Minority Communities, and in collaboration with different HRSDC programs and services.

- In 2003-2004, the department provided financial support under Part II of the *Employment Insurance Act* for the work of the National Committees and their respective network of local organizations, namely the Réseau de développement économique et d'employabilité and the Community Economic Development and Employability Committees.
- A formative evaluation of the Support Fund has been completed. It shows that progress has been achieved over the three-year period and emphasized the relevance of the Support Fund and its consistency with section 41 of the *Official Languages Act*. The evaluation, however, indicates that there is a dichotomy between the mandate and objectives of the Support Fund and those of the EBSM, its funding source, especially with respect to economic development.
- As a result, the department has obtained Treasury Board approval of resources and authorities for a new Consolidated Revenue Fund funded Official Language Minority Communities Support Fund for one year (2004-2005).
- The department is working with other federal partners to seek authorities for long-term funding mechanisms and program delivery models that take into account all the human resources, economic development and community capacity-building issues facing official language minority communities.

Participate in a joint initiative led by the Minister for Intergovernmental Affairs to expand access of official languages minority communities to key Government of Canada services.

- The Official Languages Action Plan, tabled on March 12, 2003, led the department to commit $7.4 million over the next five years to develop projects related to family literacy thus expanding French linguistic minority communities' access to programs and strengthening the French language skills of parents. In 2003-2004, over $1.4 million was spent. Furthermore, the department committed to developing initiatives targeting youth internships and to improving the quality of translation of job orders posted on the Job Bank site.
- As a result of the Official Languages Action Plan, the Citizenship and Immigration Canada's Steering Committee - French Linguistic Minority Communities of Canada

was created. Upon implementation of the suggested strategic framework of this steering committee, the department proposed to help Citizenship and Immigration Canada with the implementation of the strategic framework's goal of promoting hiring, selection, and integration of immigrants into French linguistic communities.

- The department worked with other government departments such as Canadian Heritage to develop measures aimed at increasing Official Language Minority Communities' access to relevant and effective family literacy learning opportunities and materials for minority language children and their parents, particularly those in Francophone communities.

Additional Priorities and Results Achieved

Specialization and Concentration

- In July 2001, a review of the delivery of HRDC's grants and contributions programs recommended specialization of specific process steps and concentration of administrative processes. Late in 2003, work was begun to implement the Specialization and Concentration initiative nationally across grants and contributions programs with the goal of developing and implementing a program delivery model that will increase standardization and efficiency of program delivery in all regions. This initiative is a component of the department's wider effort to create a stronger balance between controls, risk, and results in the management of grants and contributions.
- The Specialization and Concentration initiative consists of three phases. Phase I was introduced in February 2004 and involved the development and implementation of four Specialization and Concentration directives within the existing organizational structure: 1) Segregation of Duties; 2) Internal Review Committees; 3) Call for Proposals; and 4) Enhanced Financial Controls – Mandatory Audit and Holdback Clauses. Phases II and III will be ongoing throughout 2004-2005 and beyond, and will involve the development and implementation of optimal models for service delivery that will facilitate increased specialization of complex functions.

STRATEGIC OUTCOME

Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills

Description

A key component of ensuring Canada's future prosperity and improving the quality of life involves enhancing the competitiveness of Canadian workplaces. There is a critical need to be responsive to the needs of employers and workers and to ensure that there is continued strong growth in high-valued employment that promotes the full development and utilization of the skills of Canadians.

In support of this objective, the department, in collaboration with partners, promotes workplace-related learning and skills development and recognition that reflects the realities of the changing labour market.

Significant strides were made in establishing new partnerships and building on existing relationships to enhance the competitiveness of Canadian workplaces. The network of Sector Councils has been expanded to cover areas of the labour market experiencing acute and pressing skills issues. The Foreign Credential Recognition Program was launched and began work with representatives in three regulated occupations to address issues in the health and engineering sectors of the Canadian labour market. The department continued to develop quality, relevant labour market information to help employers and workers across Canada make informed labour market decisions. The implementation of new programming in areas such as Essential Skills, skilled trades and apprenticeship, and refinements to existing programming, such as the Foreign Worker Program and Labour Market Information, has helped the department connect with more workplace partners.

Business line

Workplace Skills

Program Activities

- Human Resources Partnerships
  - Sector Councils
  - Apprenticeship
  - Essential Skills
  - Foreign Credential Recognition
  - National Occupational Classification
- Foreign Worker Program
- Labour Exchange
- Labour Market Information

Resources – Workplace Skills

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [a]		
	Planned Spending	Authority	Actual
Gross Operating Expenditures	42.8	43.0	42.0
Non-Statutory Grants & Contributions	13.0	15.1	14.0
Total Gross Expenditures	55.8	58.1	56.0
EI Part II – Employment Benefits and Support Measures	64.9	42.9 [b]	40.2
Total	120.7	101.0	96.2
Full Time Equivalents	512	519	519

a. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructure of HRDC into Social Development Canada and HRSDC. It represents the best approximation for this Strategic Outcome as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

b. Employment Insurance Benefits for 2003-2004 represent the Budget 2004 forecasts.

Priorities and Results Achieved

Supporting Workplace Skills and Learning

Increase the network of Sector Councils to cover 50% of the labour market by 2006-2007.

- Three new Sector Councils were created – Automotive Manufacturing, Childcare and Customer Contact Centre – bringing labour market coverage of the current network of Councils (29) up to 40%.
- Sectoral partners focused their efforts on fostering increased industry commitment towards lifelong learning in the workplace, as well as developing and disseminating innovative skills development products and tools.
- Close to 150 projects addressing skills and learning and Human Resources issues, including projects aimed at Occupational Standards and Skills Upgrading, have been launched.

Re-align over $25 million of existing resources to intensify support for workplace skills development.

- The department has supported a national campaign jointly managed by the Canadian Apprenticeship Forum (CAF) and Skills Canada. This campaign promoting skilled trades as a first career choice is aimed at young Canadians looking for a career and employers to promote apprenticeship opportunities.
- Support was provided to sectoral and cross-sectoral initiatives, and to core activities such as those with CAF. Linkages were also facilitated with other groups having vested interest in Apprenticeship such as the Canadian Council of Directors of Apprenticeship and other Sector Councils.

- The department supported CAF in undertaking consultations with seven jurisdictions to establish linkages between Pan-Canadian and provincial and territorial promotional initiatives.

Develop essential skills profiles for all occupations to help employers train their employees to meet skills standards.

- Literacy initiatives were undertaken to test innovative approaches to workplace learning, to foster strategic partnerships, and to lever action and investment (in partnership with the Learning Branch).
- Six new essential skills profiles were completed; 200 out of the planned 450 were completed. Innovative workplace essential skills projects were funded targeting key clients such as vulnerable workers, apprentices, Aboriginal peoples, immigrants, and youth at risk.
- New partnerships were developed with other government programs for Aboriginal peoples, immigrants, and youth.
- Increased awareness and use of essential skills website was reached – over 304,000 visits were made, representing an increase of 883 compared to the previous year.

Labour Mobility and Skilled Trades

Work closely with provinces, territories and self-regulated occupations to address the labour mobility barriers.

- The Labour Mobility Coordinating Group of the Forum of Labour Market Ministers developed a detailed two-year work plan for achieving a greater level of compliance with labour mobility obligations.
- Agreements were reached with provinces to address how to monitor and measure the effectiveness of the Labour Mobility Chapter.
- The department has lead responsibility for working with regulators from eight key professions; 43 out of 51 regulated occupations have developed Mutual Recognition Agreements (MRA) to support greater labour mobility. As these Agreements continue to be implemented, there is an ongoing monitoring function to address any issues that arise. Work also continues to achieve compliance with those professions who have not yet developed an MRA.
- An evaluation strategy remains to be developed to determine whether barriers to mobility exist.

Work with the Canadian Council of Directors of Apprenticeship (CCDA) to improve workplace and interprovincial mobility in the skilled trades.

- The department provides funding for the Red Seal Program and supports the work of the Canadian Council of Directors of Apprenticeship (CCDA) through the Red Seal Secretariat housed in the department. The CCDA, of which the department is a member, is the governing body for the Red Seal Program. Currently, there are 45 trades included under this Program.

- The department manages the development and revision of Red Seal National Occupational Analyses (NOA) and coordinates the development of data banks containing examination questions for the Interprovincial Computerized Examinations Management System (ICEMS). During 03-04, seven (7) Red Seal National Occupational Analyses were completed and work on fourteen NOAs was started. In the same period, five (5) ICEMS data banks were completed and fifteen (15) new ICEMS-generated Interprovincial examinations were completed.
- $1.6 million was invested in the Red Seal Program.

Work with partners to meet the Government of Canada's goal of doubling the number of apprenticeships completed over the next decade.

- Research on *Barriers to Accessing and Completing Apprenticeship* was completed and consultations with key stakeholders on issues identified in research have begun.
- A portal was launched on apprenticeship and skilled trades information.
- Removal of interprovincial barriers to labour mobility in regulated trades was done.
- Linkages between CCDA and industries at the national level, such as Sector Councils, were strengthened.
- As a result, 15,839 trades people with Red Seal designation in calendar year 2003[18] were approved.

Foreign Worker Program

Fund the implementation of regulatory, administrative and systems changes that will provide new or improved services for employers related to the hiring of foreign workers to meet labour requirements.

- The department has implemented new operational guidelines for entry of temporary foreign workers and permanent Skilled Workers, including live-in caregivers.
- $1.8 million per year was secured through Treasury Board submission for the processing of permanent Skilled Workers (required under the *Immigration and Refugee Protection Act*).
- Preparatory work was done to launch a new Foreign Worker System to support new program guidelines, to improve service to employers and to speed the processing of requests for foreign workers.

Work closely with partners to achieve a more responsive approach for employers to fill labour shortages through foreign recruitment.

- Requests from employers for foreign workers have increased from 86,719 to 92,008 in 2003-2004.
- The department has finalized directives for regional and local staff to ensure the consistent application of a more facilitative approach of new immigration legislation.
- The public website was redesigned to provide a more helpful and informative tool for employers[19].

---

[18] Reported by calendar year.
[19] http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/fw.shtml

Implement Recommendations of the Labour Market Information Task Force

Work with partners and stakeholders to align Labour Market Information (LMI) research, data development and analysis, policy development, programs and products and services with client/user requirements.

- Development and initial implementation of a sequenced restructuring plan for regional and local LMI activities were completed, as well as the initial implementation of an accountability framework, supporting tools, and guidelines for the delivery of local LMIs.
- LMI Task Force worked with the federal-provincial-territorial Forum of Labour Market Ministers LMI Working Group which released a joint action plan on labour market data that provides key occupational and sectoral information for planning and development across and within jurisdictions as well as better support for the decision-making of individuals, businesses, and educators.

Labour Market Integration of Immigrant Workers

Fund the promotion of efficient and transparent foreign credential recognition processes.

- The department worked, in partnership with the Canadian Council of Professional Engineers, towards improving the foreign credential recognition processes in the engineering profession. Two phases were completed:
  - Phase I diagnostic was completed in June 2003;
  - Phase II project work commenced in September 2003. The goal of Phase II was to develop and recommend enhanced tools and processes to better integrate foreign-trained engineers into the Canadian labour market.
- The Medical Council of Canada was granted $1.6 million to commence the development of an on-line self-assessment tool and an initiative to increase the availability of the Evaluating Exam.
- The Canadian Nurses Association commenced a diagnostic and scoping exercise to identify occupation specific issues.

Key Performance Indicators	Notes
Number of new National Sector Councils launched **Objective: 3 by March 2004** **Result: 3**	Three new Sector Councils: Automotive Manufacturing, Childcare, and Customer Contact Centre. In 2003-2004, HRSDC refined the methodology used to calculate labour market coverage – this was done to attempt to capture coverage of cross-sectoral councils such as Aboriginal and Environment Sector Councils; as opposed to determining coverage based on traditional industrial councils. Increases in Sector Council labour market coverage are heavily dependent on the sectors in which councils are established, with some sectors representing a greater portion of the labour market as compared to others.
Percentage of labour market covered by National Sector Councils **Objective: 50% by 2006-2007** **Result: 40% by March 2004**	
Number of trades people with Red Seal **Objective: 13,000 per year** **Result: 15,839 (calendar year 2003)**	This indicator has surpassed its objective of approved Red Seal designation for calendar year 2003.

STRATEGIC OUTCOME

Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society

Description

For individuals, learning is key to finding a job, increased earnings, personal growth, and civic and community involvement. For Canada, skills are linked to economic growth and competitiveness, an improved standard of living and better social outcomes.

In order to assist Canadians with acquiring the education and skills necessary to participate fully in a knowledge-based economy and society, the department fosters a culture of lifelong learning and increased access to learning opportunities. The department supports the Government of Canada's significant investment in skills and learning that will enable Canadians to acquire and improve their skills throughout a lifetime. It supports this investment by promoting awareness of the importance of lifelong learning and related issues, by facilitating access to post-secondary education and other adult learning opportunities by reducing financial and non-financial barriers to learning, and by strengthening the capacity of key stakeholders to deliver learning programs and services.

During 2003-2004, key achievements towards this strategic outcome were in the area of financial support for students, particularly: significant changes announced in Budget 2004 to modernize the Canada Student Loans Program (CSLP); the establishment of the new Canada Learning Bond; and improvements to the Canada Education Savings Grant (CESG) Program. These changes will be implemented in 2004-2005 once the required legislative and regulatory amendments are approved by Parliament. In 2003-2004, access to learning opportunities was provided to 455,000 Canadians through the CSLP and 92,000 Canadians through the CESG. In addition, Canadians contributed $2.0 billion to Registered Education Savings Plans (RESP) for the future education of their children through the CESG program, providing support to 28.2% of Canadians aged 0 to 17.

The department has also made progress on the integration of literacy tools and best practices into Government of Canada programs including Youth, Aboriginal, and Employment Benefits and Support Measures.

Business line

Learning

Program Activities

- Student Financial Assistance
- Canada Education Savings Grant
- National Literacy Secretariat
- Learning Initiatives Program
- *International Academic Mobility Initiative*
- Office of Learning Technologies

Resources – Learning

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [a]		
	Planned Spending	Authority	Actual
Gross Operating Expenditures	151.5	96.1	94.6
Non-Statutory Grants & Contributions	31.0	36.7	35.1
Statutory Transfer Payments	801.6	804.5	804.5
Total Gross Expenditures	984.1	937.3	934.2
EI Part II – Employment Benefits and Support Measures	14.3	9.5 [b]	9.0
Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*	1,526.1	1,374.1	1,374.1
Total	2,524.5	2,320.9	2,317.3
Full Time Equivalents	451	463	463

a. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructure of HRDC into Social Development Canada and HRSDC. It represents the best approximation for this Strategic Outcome as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.
b. Employment Insurance Benefits for 2003-2004 represent Budget 2004 forecasts.

Priorities and Results Achieved

Modernizing Supports for Post-Secondary Education and the responsiveness of Post-Secondary Education institutions

Work with the provinces and territories on policy research and the development of policy directions to address challenges encountered by under-represented groups, affordability and access, student loan repayment and debt management as well as examine links to broader social and economic policies.

- As part of the department's policy and program management renewal, the department reviewed its learning and literacy policies. The future of student financial assistance was also explored in order to ensure that supports remain effective in the face of the changing needs of students and society.
- Options and recommendations to address accessibility issues were developed for Federal-Provincial-Territorial Deputy Ministers and Ministers. As part of this process, discussions were held with partners and stakeholders in the Council of Ministers of Education Canada, the Intergovernmental Consultative Committee on Student

Financial Assistance, and the National Advisory Group on Student Financial Assistance. As a result, the 2004 Budget announced significant changes to the Canada Student Loans Program (CSLP), which will be implemented during 2004-2005, including: increasing weekly loan limits; including computers as an eligible expense; extending eligibility to more middle-income families; introducing a grant for first-year post-secondary students from low-income families; improving the existing Canada Study Grant for high-need students with permanent disabilities; and enhancing debt management measures.

- Further improvements to the Canada Education Savings Grant (CESG) were examined based on the results of the Survey of Approaches to Educational Planning and the formative evaluation of the CESG Program. As a result, CESG improvements were announced in the 2004 Budget and will be implemented during 2004-2005:
  - Canada Learning Bond (CLB) for children born after January 2004 living in families entitled to the National Child Benefit Supplement, and annual CLB instalments for children in these families; and
  - Higher CESG match rates as of January 1, 2005 for low- and middle-income families to provide greater recognition and support for parental savings efforts.

Explore the evolution of federal supports in post-secondary education in order to guide reforms which sustain a high level of participation, expand accessibility, support the capacity to educate and perform research, and enhance innovation and responsiveness through consultations and policy developments.

- In 2003-2004, the department focused on modernizing its supports for post-secondary education. Some achievements include:
  - Establishment of a Federal-Provincial-Territorial Simplification Working Group that has identified short-term opportunities for administrative simplification, the implementation of which will be underway in the near future;
  - Examination of the Canada Student Loans Program under direct lending (since 2001) and assessment of appropriate resource levels for future years, as mandated by the Treasury Board Secretariat;
  - Signed agreement with the Province of Newfoundland and Labrador to integrate the administrative processes for student loan programs that will lead to service improvements;
  - Improvement in the quality of service provided by the Canada Education Savings Grant Program through various measures such as: clarification of roles and responsibilities of promoters and partners; improvement of e-mail and promoter help desk response times; development of a team approach to handle promoter issues; and improvement of the quality of information distributed to subscribers; and
  - Participation of 31 universities and colleges in international post-secondary student exchanges through the International Academic Mobility Initiative.

Strengthen the Canada Student Loans Program (CSLP) to ensure more Canadians receive the support they need to access post-secondary education.

- The department strengthened the CSLP by addressing the legislative, regulatory and policy requirements for implementation of federal Budget 2003 enhancements to ensure that more Canadians receive the support they need to access post-secondary education by:
  - Improving access by broadening the eligibility criteria to allow Protected Persons, including Convention Refugees, to qualify for student loans, effective August 1, 2003;

- Improving affordability by allowing students to work an increased number of hours while they study and to keep more of their wages to help finance their education without affecting the amount of their student loan; and
- Minimizing default by improving the Debt Reduction in Repayment measure and accessibility of Interest Relief to borrowers, including those in arrears up to 270 days and those who declare bankruptcy. These enhancements are aimed at providing support to more student borrowers who experience financial hardship in repayment, including those who declare bankruptcy.

Supporting Workplace Skills and Learning

Support proposals for Prior Learning Assessment and Recognition (PLAR) that will ensure comprehensive recognition of all learning to improve access to learning and to identify better ways of helping individuals secure improved employment opportunities in the knowledge-based economy.

- Lack of PLAR, lack of credit transfer and articulation, and lack of recognition for academic qualifications earned in other countries are examples of institutional barriers requiring resolution. The department explored approaches to facilitate learner mobility and recognition of learning, and examined new approaches to adult-friendly learning.
- PLAR-related projects received $1.75 million of *Employment Insurance Act* Part II Research and Innovation funds and $0.5 million in Learning Initiatives Program (LIP) funds through the Consolidated Revenue Fund during 2003-2004.
- Projects were funded that supported the PLAR component of the Workplace Skills Strategy, including: building recognition into Government of Canada practices and programs; building tools, knowledge and awareness; and building recognition of workplace learning.
- Immigration Internet Portal: $400,000 was allocated to the early development of information, tools, and services for inclusion in a new Internet portal designed to facilitate immigrant inclusion and adjustment in Canada. Tools aimed at responding to the specific needs of newcomers and individuals interested in considering Canada as a destination were developed, including: information on immigrant services provided by Canadian learning institutions; tools to support recognition of prior learning; and the mapping of pathways towards completion of a Canadian post-secondary education.
- A 2004 audit of the LIP concluded that the program is well managed and that good administrative and financial controls are in place and functioning well.

Re-align department resources to provide workplace literacy initiatives that test and support innovative approaches to workplace learning; foster strategic partnerships to increase skills through innovative learning tools and leverage action and investments.

- The 2003 National Literacy Secretariat (NLS) evaluation showed this organization is a catalyst in the area of strong partnerships and good dispersion of funds across a wide cross-section of organizations. Strengthening was recommended in areas of accountability, research quality, priority-setting, information dissemination, and the safeguards against duplication and overlap.
- The department has increased awareness and use of essential skills and literacy learning tools and applications in the workplace through project funding. The

department also integrated literacy tools and best practices into Government of Canada programs starting with Youth, Aboriginal, and Employment Benefits and Support Measures Programs.

- The NLS worked with Statistics Canada and the Educational Testing Services of New Jersey, United States, to make available in Canada a web-based test that will assign individuals to one of the International Adult Literacy Survey levels.
- Access to learning opportunities has been increased by investing an additional $1.4 million for the period 2003-2004 to 2005-2006 in workplace literacy initiatives and by integrating literacy learning tools in workplace projects. In 2003-2004, a total of 18 projects were funded for workplace literacy and essential skills for a combined total of $465,000.

Working with Communities

Develop Community Learning Networks (CLNs).

- As of March 2004, a total of 113 CLNs were in place in communities across Canada, of which 38% involved people living in northern, rural and other non-metropolitan areas.
- In 2003-2004, trends started to emerge, showing that CLNs have positive effects on learners' capacities and do increase the use of technology for skills development. However, challenges remain in better understanding the factors that enable the crucial process of strengthening the performance of individuals.
- The department implemented community mapping through the CLN's initiative that is aimed at helping communities assess the needs of adult learners, identify learning gaps and resources in the community, and develop an action plan that would address the identified needs.
- The Office of Learning Technologies gave priority to projects that help Aboriginal Canadians, new immigrants, and persons with disabilities to develop skills and competencies that are relevant in today's knowledge-based society.

Skills and Learning Architecture - Canadian Council on Learning

Promote and support evidence-based decision-making in all areas of lifelong learning by informing Canadians regularly on Canada's progress on learning outcomes, and promoting knowledge and information exchange among learning partners.

- Budget 2003 set aside funds to improve the quality of information available on education and learning systems. Following extensive consultations with provinces, territories, and stakeholders, the Government of Canada established a grant in March 2004 for the Canadian Council on Learning, an independent, not-for profit organization.

Enhancing the Integrity of Client Information

Ensure the integrity of client information and ensure that tax dollars are protected from fraud and abuse.

- The department continued to reduce the Canada Student Loans Program's exposure to financial risk through the Portfolio Management Strategy. During 2003-2004, application and repayment measures were established. Application measures included credit bureau screening, income verification, Canada Post identity verification, a motor vehicles check, and Social Insurance Number (SIN) Validation. During 2003-2004, British Columbia joined Ontario in the validation of SINs on Canada Student Loan applications. With the inclusion of British Columbia, the SIN Validation project now screens 65% of all borrowers across the country. Various measures have been implemented to improve repayment outcomes of borrowers and to strengthen the CSLP's stewardship of taxpayers' monies, including interest relief, revision of terms, debt reduction in repayment, active management upon delinquency, and various communications strategies.
- The Canada Education Savings Grant Program validates all SINs prior to grants being paid out.

Service Improvement Initiative

Support the Service Improvement Initiative target (10% improvement in satisfaction rate) by 2005.

- On-line information and services for Canada Student Loans Program clients in the learning and loan life cycle were developed. Those offered through CanLearn[20] were improved by redesigning key decision support tools (including the Financial Planner, and the Student Loan Estimator).
- Client satisfaction surveys have been and will continue to be used by the Learning Branch to gauge client satisfaction and to trigger examination of possible improvements in areas identified by respondents. An initial survey of grants and contributions' clients of the National Literacy Secretariat, Office of Learning Technologies, the Learning Initiatives Program, and the International Academic Mobility Initiative was completed early in 2004. In this survey, 90% of clients indicated satisfaction with the overall quality of service they received from the programs.

[20] http://www.canlearn.ca

Key Performance Indicators	Notes
Number of Canadians who accessed learning opportunities as a result of the Canada Student Loans Program **Objective: 470,000** **Result: 455,000**	Close to 350,000 students received student loans and benefited from an in-study interest subsidy, while the remaining 105,000 students received an interest subsidy for previous loans but did not borrow more during the year. The value of Canada Student Loans and Canada Study Grants provided to students in the 2003-2004 fiscal year was $1.6 billion and $66.8 million respectively. In addition, the cost to the government of providing in-study interest subsidies on Canada Student Loans was $176 million.
Total dollars collected - Default Canada Student Loans **Objective: $142,100,000** **Result: $152,342,000**	See note on Collection Services administered by Social Development Canada on behalf of HRSDC - page 33.
Percentage of Canadians aged 0 to 17 who are beneficiaries of a Registered Education Savings Plan and who received a Canada Education Savings Grant **Objective: 30%** **Result: 28.2%**	The percentage of Canadians aged 0 to 17 who are beneficiaries of a Registered Education Savings Plan should rise with the introduction of the Canada Learning Bond and the implementation of the enhancements to the Canada Education Savings Grant (CESG) in 2005.
Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Canada Education Savings Grant **Objective: 45,000** **Result: 92,247**	The CESG program has paid out $394.1 million in grants in fiscal year 2003-2004 to 1.5 million beneficiaries of Registered Education Savings Plans, which corresponds to $2.5 billion in savings (includes grants, contributions and earnings) for the post-secondary education of children for that year. Since the program's inception in 1998, the Government of Canada has given $1.9 billion in grants to be saved for the post-secondary education of children.

STRATEGIC OUTCOME

Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces

Description

Canada's ability to compete internationally and to provide secure, rewarding jobs domestically depends on highly productive workplaces. The key to creating such workplaces is in striking the right balance among the interests of employees, organized labour, and employers in Canada.

HRSDC works to ensure that Canadians work in healthy, safe, fair, stable, cooperative, and productive work environments that contribute to the social and economic well-being of all Canadians. The department provides an array of programs that equip employees and their employers with the skills they need to respond to emerging trends in the workplace and to adapt to the changing nature of work itself.

By providing information and services to employers, unions and employees and through the effective implementation of labour and equity legislation, the Labour Program provides protection of and redress for workers and establishes norms for positive workplace conditions and practices that contribute to productivity in federally regulated workplaces. Assistance in resolving industrial relations disputes and addressing workplace conflict in positive ways creates stability in the workplace and the economy by reducing potential productivity losses that would arise due to labour disputes.

Promoting effective workplace practices and encouraging compliance with health and safety, labour standards and employment equity legislation creates a working environment that meets Canadian values of fairness and security at work.

Business line

Labour

Program Activities

- Federal Mediation and Conciliation Service
  - Mediation and Conciliation
  - Unjust Dismissal Adjudicators
  - Wage Recovery Referees
  - Labour-Management Partnerships Program
- National Labour Operations
  - Occupational Health and Safety
  - Fire Protection
  - Labour Standards
  - Workplace Equity
  - Federal Workers' Compensation
- Intergovernmental Labour Affairs
- International Labour Affairs
- Workplace Policy and Information
  - Workplace Information
  - Workplace Policy Research and Analysis
- Aboriginal Labour Affairs

Resources – Labour

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [a] Planned Spending	Authority	Actual
Gross Operating Expenditures	55.9	56.6	56.2
Non-statutory Transfer Payments	3.2	3.3	1.9
Workers' Compensation Payments	124.0	120.9	120.9
Total Gross Expenditures	183.1	180.8	179.0
EI Part II – Employment Benefits and Support Measures	0.7	0.3 [b]	0.3
Total	183.8	181.1	179.3
Full Time Equivalents	677	667	667

a. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. It represents the best approximation for this Strategic Outcome as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.
b. Employment Insurance Benefits for 2003-2004 represent the Budget 2004 forecasts.

Priorities and Results Achieved

Review of Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code*

Amend Part III of the Labour Code to provide for compassionate care leave.

- Compassionate Care Leave amendments came into effect on January 4, 2004.

Play a lead role via the Minister to encourage provinces and territories to consider incorporating Compassionate Care or similar leave provisions with job protection in their legislation.

- All provinces and territories, except Alberta, British Columbia, and Newfoundland and Labrador, have now amended their labour codes to ensure similar leave provisions with job protection in their legislation.

Examine current working conditions, workplace practices and the needs in response to global pressures and competitiveness.

- Achieved common understanding with business and labour stakeholders on the process to review Part III.

Employment Equity

Develop workplace strategies for persons with disabilities and Aboriginal people.

- A pilot project was launched in January 2004. The project which is expected to be completed by the fall of 2004, provides training to regional officers, produces tools, and presents workshops aimed at building the capacity in regional offices to provide specialized advice and training to employers that will facilitate the hiring and promotion of persons with disabilities.

- Activities related to the five-year national strategy for persons with disabilities are postponed until funding is secured.
- The department published the Minister of Labour's Annual Report on the *Employment Equity Act* in February 2004. While showing progress for the designated groups in workplaces under the Act, this report also indicated that more work is needed to improve the situation of persons with disabilities and Aboriginal peoples.
- The labour market availability standard for designated groups was released in April 2004, based on the 2001 Canada Census. This standard is to be used by employers, researchers, and officers delivering the workplace equity programs.

Workplace Strategy

Undertake research on issues, consultations, recommendations and development of a workplace strategy.

- The Labour Program has undertaken a number of projects which:
  - Examine workers who are not covered by labour legislation because of their non-standard employment relationship;
  - Promoted workplace health awareness and best practices among private sector employers;
  - Provide a compilation of the comments of Canadian workers regarding how they feel about the stress they are facing in their daily lives as they seek to balance work and family;
  - Provide an overview of how other industrial countries are addressing the business, health and social aspects of work-life conflict;
  - Fill a research gap on the cost of occupational stress and the cost of workplace practices to address it; and
  - Explore different aspects of vulnerability in the labour market as a foundation for further research and find ways of helping vulnerable workers reduce the economic and social risks facing them.

Labour Cooperation Agreements

Negotiate and implement Agreements on Labour Cooperation with Canada's trading partners.

- The program of technical assistance was renewed under the Canada-Costa Rica Agreement on Labour Cooperation.
- The Tri-National Occupational Safety and Health Working Group expanded cooperation under the North American Agreement on Labour Cooperation.
- Considerable progress was made in the negotiations for a new Agreement on Labour Cooperation with the Central America Four (Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua), and progress was made consistent with Canada's mandate in Agreement on Labour Cooperation negotiations with Singapore.
- The department refocused the cooperative program under the Canada-Chile Agreement on Labour Cooperation to include technical assistance.

Service Delivery

Prevent and resolve labour and employment disputes in the federally-regulated private sector and the provision of comprehensive preventive mediation services.

- More than 400 collective agreements are negotiated or renegotiated in the federally regulated private sector each year. During 2003-2004, the Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS) provided assistance in 274 collective bargaining disputes and achieved a settlement rate of 91% of cases handled to finality without a work stoppage.
- Preventive mediation and grievance mediation were offered by FMCS to a dozen federally-regulated unions and employers in 2003-2004. The FMCS also administered the Labour-Management Partnerships Program (LMPP), a contribution program that provides seed funding for joint labour-management relations and cooperation in Canadian workplaces. A 2003 evaluation of the LMPP confirmed the positive influence this program has on labour-management relations at the workplace level; 94% of surveyed participants indicated that their LMPP projects had produced positive effect in building trust, opening lines of communication, improving productivity and/or reducing longstanding, difficult or adversarial relationships.

Provide alternate dispute resolution related to unjust dismissal and wage recovery.

- Two pilot projects are being conducted. One which is being conducted in British Columbia and Alberta deals with unjust dismissal complaints involving First Nations employers and employees. The second project, which is being conducted in Ontario, deals with fact finding and convening where records are in dispute or are non-existent. Results to date are encouraging, but need to be quantified and validated.

Manage international labour activities aimed at improving working conditions, living standards and respect for fundamental worker rights in an integrating international economy.

- Labour issues were effectively discussed in various international fora, including the International Labour Organization, G8, Canada-European Union Trade and Investment Enhancement Agreement and the Free Trade Area of the Americas.
- The department continued to lead in the implementation of the Ottawa Plan of Action of the XII Inter-American Conference of Ministers of Labour and other relevant aspects of the Summit of the Americas. This included the implementation and a number of specific capacity-strengthening initiatives and follow-up activities built into the work plan of the XIII Inter-American Conference of Ministers of Labour. As well, at the hemispheric trade ministerial meeting in November 2003, Labour Ministers presented consensus statements on the labour dimensions of economic integration and on strengthening the capacity of labour ministries.
- Negotiation and implementation of trade and related international labour cooperation agreements were continued.
- The department supported the work of the International Labour Organization's World Commission on the Social Dimension of Globalization and its follow-up. The Minister of Labour made a major contribution to follow-up discussions on the World

Commission report and confirmed Canada's commitment to the goal of a more equitable globalization.

- Labour rights were promoted in the context of corporate social responsibility initiatives by working with other government departments to support corporate social responsibility activities, including the Organisation for Economic Co-operation and Development Guidelines for Multi-National Enterprises, in the context of the Inter-American Conference of Ministers of Labour, and in cooperative activities under Canada's labour agreements with its trading partners.

Participate in the International Labour Organization (ILO).

- Effective Canadian representation at meetings and outcomes reflective of Canadian positions were ensured through Canadian representation at the ILO Governing Body, the International Labour Conference and through expert and sectoral meetings, including appropriate provincial government participation.
- Promotion of ILO fundamental principles in Canada was achieved by hosting a workshop on *Minimum Age for Admission to Employment in Canada and International Standards* attended by representatives of provincial governments, business, labour, non-governmental organizations, international practitioners, and ILO experts.
- Support was maintained for the ILO's International Programme for the Elimination of Child Labour by managing contributions for ongoing projects in Central and South America, the Caribbean, and Africa.

Participate in the Canadian Association of Administrators of Labour Legislation (CAALL) – focus on changing employment relationships in the workplace.

- The department played a leading role in developing strong and cooperative working relationships in the area of labour, by promoting and participating in activities related to CAALL.
- The department organized and attended the annual meeting of Ministers responsible for labour in January 2004. As a result of the meeting, working groups were created to examine both the creation of intergovernmental agreements on the administration of labour cooperation agreements and methods to increase awareness of occupational health and safety.

Promote awareness of the amendments to Part II (Occupational Health and Safety) of the Canada Labour Code and compliance.

- The department continued to attain voluntary compliance through the receipt of Assurances of Voluntary Compliance.
- A proactive National Intervention Model was developed and piloted to work with stakeholders in order to reinforce the shift towards the internal responsibility system and voluntary compliance to Part II of the *Canada Labour Code*. Full implementation of the model is to commence in 2004-2005.
- As a result of improved data integrity and the ongoing development of the Disabling Injury Incidence Rate, enhanced targeting of high-risk sectors and employers will be possible.

Provide a fire protection services program and a program of voluntary compliance with the National Building Code, the National Fire Code and related fire protection standards.

- 1,524 fire prevention activities were carried out by officers across the country, of which 38% were in First Nations communities.
- 3,693 fire protection engineering activities were conducted by engineers in the five regional offices of Fire Protection Services, of which 16% were for First Nations communities.

Provide analysis of major Canadian collective agreements, comparative analysis of Canadian and international labour laws, innovative workplace practices and work-life balance measures.

- The Labour Law Analysis Division has produced analytical studies on labour law issues and trends in Canada and other countries to support the development of federal labour-related positions, policies and legislation, and the negotiation or implementation of labour cooperation agreements with other countries. This division has also maintained a website[21] where the public has access to numerous reports on major Canadian labour law issues.

Service Improvement Initiative

Support the Service Improvement Initiative target (10% improvement in satisfaction rate) by 2005.

- The department investigated different service delivery options – such as regional centres of expertise, regional configuration, national workload management and national resource management – to strengthen linkages between national service standards and strategic directions.
- A new Labour Operations governance model, which will facilitate the development of a more strategic approach to delivery issues at the management level has been adopted.
- The department undertook a number of initiatives, such as the introduction of an updated and expanded analysis of collective agreements in Canada that features new collective bargaining provisions and a broader spectrum of collective agreements, including smaller bargaining units (100-499 employees).
- Client accessibility issues were addressed through the electronic dissemination of information (via the Internet, e-mail, and interactive databases) and through the adoption of a multi-year subscription structure; that when combined, afford its clients a greater range of choice and flexibility in accessing information and result in more cost-efficient methods of dissemination.
- Documentation of the work processes of the Workplace Information Directorate was undertaken.

[21] http://www110.hrdc-drhc.gc.ca/millieudetravail_workplace/gazette/legislation/index.cfm/doc/english

Key Performance Indicators	Notes
Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage. **Objective: 90%** **Result: 91%**	More than 400 collective agreements are negotiated in the federal jurisdiction each year. Should direct bargaining fail to resolve the terms of a new agreement, conciliation assistance is provided by the Minister of Labour. If no settlement is reached during conciliation, the parties acquire the right to strike or lockout. At this time, the Minister may provide them with mediation assistance. During 2003-2004, Federal Mediation and Conciliation Service handled 274 disputes and achieved a settlement rate of 91% of cases handled to finality without a work stoppage. Amendments to the *Canada Labour Code*, which came into effect in 1999, were intended to give unions and employers more control over the conciliation process. However, they have had the effect of increasing the effort required on the part of the Federal Mediation and Conciliation Service to achieve settlement of collective bargaining disputes without work stoppage. Because most Federal Mediation and Conciliation Service resources are being devoted to meeting core legislative responsibilities for dispute resolution, other important activities, such as preventive mediation activities and marketing of the Labour-Management Partnerships Program, cannot be given adequate attention. The delivery of these services has necessarily been diminished in the past two years due to the demand on resources needed for critical conciliation and mediation assistance.
Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*). **Objective: 75%** **Result: 71.4%**	Prior to initiating the pilot project in British Columbia and Alberta, where there is a significant volume of activity, HRSDC was settling 62% of the First Nations' sector complaints. While the results to date (67%) indicate a significant improvement, more work is required. Of note, the number of unjust dismissal complaints in all other federal sectors has been declining over the past year. In contrast, the number of unjust dismissal complaints related to First Nations employers/employees has increased markedly (50%) over the past two years.
Percentage of Part II of the *Canada Labour Code* situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance. **Objective: 90%** **Result: 98.9%**	The objective was surpassed because of the systematic follow-up of employers' commitment to voluntarily comply with the legislation.

STRATEGIC OUTCOME

Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness

Description

In the 1990s, Canada was faced with a growing homelessness problem, particularly in the country's urban centres. Homelessness is the most extreme manifestation of poverty, social exclusion, and marginalization. It often combines some of the most severe health, social, income and developmental conditions individuals and families can face, and cuts across some of the most vulnerable and at-risk populations. To combat the situation, the Government of Canada launched the three-year National Homelessness Initiative (NHI) on December 17, 1999.

Homelessness continues to be an important issue affecting individuals and families in small and large communities across Canada, resulting in a wide variety of social problems and untold hardship for individuals. It also negatively impacts the ability of Canadians to fully participate in the labour market and the country's ability to build a 21st century economy. In the Speech from the Throne 2002, the Government of Canada recognized homelessness as a national priority and extended the Supporting Communities Partnership Initiative for three years (2003-2006) to provide communities with the tools to plan and implement local strategies to help reduce homelessness.

The NHI is a community-based initiative, a key element of which is an inclusive community planning process. A total of 61 communities across Canada, representing 75% of the population, undertook an assessment of their existing plans and have updated these plans to reflect changing needs as well as to target sub-populations such as youth and Aboriginal peoples. Over the years, to build in sustainability, communities have created partnerships with all levels of government as well as the public and non-profit sectors; these partnerships have successfully developed innovative community-based projects and leveraged NHI funding contributions, thereby enabling communities to meet more needs for facilities and services.

Communities have also focused on building a comprehensive continuum of supports to help homeless people move out of the cycle of homelessness and prevent those at risk from falling into homelessness. To facilitate this move, communities have placed more emphasis on transitional and supportive facilities and services designed to help them move towards self-sufficiency. All of these efforts have led to increased community capacity in the areas of planning, decision-making, networking, and information-sharing through transfer of knowledge and best practices.[22]

[22] Of the $753 million allocated for the three-year NHI, $311 million was delivered by the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) and will be reported separately.

Business line

Homelessness

Program Activities

- Supporting Communities Partnership Initiative
- Urban Aboriginal Homelessness Initiative
- National Research Program
- Regional Homelessness Fund
- Homeless Individuals and Families Information System
- Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative [23]

Resources - Homelessness

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [a]		
	Planned Spending [b]	Authority	Actual
Gross Operating Expenditures	0.0	22.2	21.7
Non-Statutory Grants & Contributions	160.4	137.3	129.9
Total	160.4	159.5	151.6
Full Time Equivalents	0	241	241

a. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. It represents the best approximation for this Strategic Outcome as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

b. Gross operating expenditures were included as part of the Grants and Contributions in the 2003-2004 Report on Plans and Priorities.

Priorities and Results Achieved

Working with Communities

Conclude the final year of the National Homelessness Initiative (NHI), launched in late 1999, which was mandated to respond to the growing problem of homelessness by providing an immediate response in the form of shelters and direct access to support services at the local level.

- As the original initiative concluded in March 2004, communities used this transition period to complete capital projects, finalize contract obligations, and report on project results. Together with their stakeholders, communities have reviewed their assets and gaps in consultation in order to identify future priorities for building supportive and transitional housing and services as part of the continuum of supports.
- The communities completed 102 projects representing a total investment of $308 million by the NHI and partners (with over 60% of projects to the Supporting Communities Partnership Initiative-Youth). The projects resulted in increasing access

[23] The Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative is delivered by Public Works and Government Services Canada under the Supporting Communities Partnership Initiative renewal in Budget 2003.

to 317 shelters, 237 transitional housing facilities and 72 supportive housing facilities including services for homeless people.

- The initiative also mobilized community organizations that had never worked together to coordinate their efforts in providing homeless Canadians with access to the facilities, services and support they need. The blending of perspectives and knowledge, together with huge input from the community, resulted in the building of relationships and solution-based alliances between non-profit, private, and public sector stakeholders such as city staff, council members, sub-regional task forces, and coalitions.
- Under the Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative, a total of 41 real properties were transferred to communities for the following types of projects: 35 transitional housing, 5 supportive housing and 1 emergency shelter resulting in the creation of 214 housing units. The National Secretariat on Homelessness coordinates this program with the following partners: Public Works and Government Services Canada, HRSDC, and the Canada Mortgage and Housing Corporation.
- The vast majority (98%) of the communities completed an assessment of their 1999-2003 Community Plan. The community plan assessments were helpful in identifying gaps and highlighting areas for strengthening partnerships; they also provided an opportunity for communities to explore and share best practices.
- The NHI's work within these contexts was examined in a formative evaluation completed in 2003, which found that substantial progress had been made in most areas of the initiative. While a few communities had already established processes to coordinate homelessness planning, the majority benefited from the NHI in terms of increased community capacity and the implementation of a planned approach to addressing homelessness. The evaluation findings also concluded that: more facilities and services have been put in place to assist homeless populations; and new or enhanced structures to support community capacity have been established.[24]

Working with Homeless People

Continue commitments for an additional three years through the extension of the National Homelessness Initiative (NHI): develop a broader range of interventions to stabilize the living arrangements of homeless individuals and families; encourage self-sufficiency where possible; prevent those at risk from falling into homelessness; build partnerships.

- The Government of Canada determined that homelessness remains a national priority, and in Budget 2003 announced the extension of the NHI funding for fiscal years 2003-2004, 2004-2005 and 2005-2006. In designing the renewed initiative, the National Secretariat on Homelessness (NSH) sought advice and feedback from stakeholders such as community groups, the private and voluntary sectors, and other levels of government. It also considered the formative evaluation that recommended a more coordinated approach among stakeholders, a greater focus on supportive and transitional housing and services, as well as a continued need to build community capacity.

[24] http://www.homelessness.gc.ca/initiative/evaluationreport/index_e.asp

- Building on the feedback, findings, past successes and lessons learned, the NSH developed and implemented the national policy and operational framework in support of its long-term strategic objectives, that is to say:
  - Develop a comprehensive continuum of supports for homeless Canadians;
  - Ensure sustainable capacity of communities to address homelessness.
- As part of the renewal strategy, the designated communities began shifting the emphasis to transitional and supportive services and supports while maintaining emergency homelessness responses. To guide this shift in focus, the NSH identified the following five new strategic directions:
  1. Support communities to develop a more comprehensive range of services at the local level;
  2. Build and enhance partnerships of the community platform;
  3. Strengthen knowledge capacity and understanding around homelessness to aid in the development of effective solutions;
  4. Report on the results and impacts of the NHI and the issue of homelessness; and
  5. Develop strategies to contribute to the reduction of homelessness in Canada.
- Responding to the need for continued efforts to develop research on homelessness, the extended NHI developed a National Research Program based on identified research gaps. The NSH has published nine research papers and articles to increase the dissemination of knowledge. To meet the goals of the National Research Program, the NSH built several partnerships with key research organizations, such as the Canadian Institutes of Health Research, Metropolis and the Policy Research Initiative, to name a few.[25]

Track and monitor the development of communities' own integrated and comprehensive strategies to address and prevent homelessness through updated Community Homelessness Plans for the extension of the National Homelessness Initiative (NHI).

- In the first year of the NHI renewal, communities had to: complete their Community Homelessness Plans; engage new and continuing partners; work with groups delivering projects and services; and finish the wrap-up of the original Initiative. In addition, communities approved 202 new projects under the new focus of the renewed Initiative. Of the 202 new projects, five emergency shelters and three transitional housing facilities were completed by the end of fiscal year 2003-2004.[26]

Key Performance Indicators	Notes
Percentage of dollars expended and committed for Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI), SCPI-Youth and SCPI-Urban Aboriginal Strategy against total budget of the original Initiative **Objective: 100%** **Result: Achieved**	Communities in collaboration with the department were successful in planning, developing and delivering 102 projects serving the needs of homeless people in winding-down the original Initiative. Communities were successful in: building partnerships (including non-profit, federal, provincial, regional, municipal and private sector partners) which developed innovative community-based projects; and raising funds to leverage National Homelessness Initiative (NHI) contributions. The ratio of total NHI investments versus leveraged funding by partners for 2003-2004 was 1:1.6.

[25] http://www.homelessness.gc.ca/research/projects/projectslist1_e.asp
[26] For descriptions of NHI success stories, visit: http://www.homelessness.gc.ca/successstories/index_e.asp

Key Performance Indicators	Notes
Percentage of Supporting Communities Partnership Initiative-funded communities that have submitted an updated Community Homelessness Plan for the extended Initiative **Objective: 100%** **Result: 87%**	53 of the 61 designated communities (87%) completed their community plan update by the end of the fiscal year 2003-2004. The NSH continues to provide communities with advice and guidance, best practices and lessons learned and by streamlining processes to reduce the administrative burden. To date, the NSH has received 60 of the community plans and is confident that the one remaining plan will be received and the submission rate will reach 100%.
Percentage of updated community plans submitted that have demonstrated Youth and Aboriginal participation in the community planning process for the extended Initiative **Objective: 100%** **Result for youth: 90%** **Result for Aboriginal: 80%**	Although it is recognized that all stakeholders have an important role to play, the NSH emphasized the inclusion of youth and Aboriginal persons. 53 of 61 designated communities submitted community plan updates; these 53 communities attained 90% representation for youth and 80% representation for Aboriginal people. The communities made great efforts to ensure representation, but in some communities the outreach was challenging due to the fact that they did not have large sub-populations. In other instances, Aboriginal communities chose to formulate their own plans (an option encouraged by the NSH), which in many cases are now linked to the SCPI community plan.
Ratio of capital investments targeted at Emergency Services and Facilities versus Transitional/Supportive Services and Facilities for homeless people for the extended Initiative **Objective: New indicator. Target to be established after first year of data.** **Result: Ratio: 1:4**	Most communities set objectives or priorities relating to the continuum of supports with the overall trend being towards the development of transitional and supportive housing facilities rather than services. Nevertheless, communities also demonstrated their plan to invest in support services encompassing building capacity among the homeless population via education, life skills training and employment training, etc. Communities also developed a sustainability plan to ensure local capacity to address homelessness beyond the end of the Initiative. To this end, they took the opportunity to enhance existing partnerships as well as broaden the range. The advancement of these activities aimed at improving stable living conditions for those individuals most affected by homelessness. In the course of fiscal year 2003-2004, the communities were successful in targeting 81% of their capital investments in transitional and supportive services and facilities compared to 19% in emergency services and facilities.

STRATEGIC OUTCOME

Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction

Description

When dealing with the government of Canada, citizens expect timeliness, fairness, knowledge/competence, courteousness, and results. The departmental programs must remain flexible, responsive and comprehensive and the Government of Canada is committed to providing the highest level of citizen-centred quality service that meets the needs and expectations of Canadians, in a multi-channel environment.

The department is working to deliver programs and services that are easy to access, simple to navigate and delivered by a modern, innovative public service to support full participation in the workplace and community and that position the department as a leader in providing programs and services its citizens need in an affordable and sustainable way.

Business line

Policy, Program and Service Delivery Support

Program Activities

- Regional and Local Program and Service Delivery
  - Regional Headquarters
  - Human Resource Centres of Canada
- Strategic Policy and Planning
- Communications

Resources – Policy, Program and Service Delivery Support

Gross Spending (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [a] Planned Spending	Authority	Actual
Gross Operating Expenditures	215.3	286.2	281.7
Non-Statutory Grants & Contributions	125.0	88.3	86.4
Total Gross Expenditures	340.3	374.5	368.1
EI Part II – Employment Benefits and Support Measures	17.9	18.1 [b]	17.2
Total	358.2	392.6	385.3
Full Time Equivalents	1,784	2,680	2,680

a. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC. It represents the best approximation for this Strategic Outcome as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.
b. Employment Insurance Benefits for 2003-2004 represent the Budget 2004 forecasts.

Priorities and Results Achieved

Service Improvement Initiative

Support the Service Improvement Initiative target (10% improvement in satisfaction rate) by 2005.

- Service Canada
  - Work began on an expansion project to add Service Canada Access Centre services to several Human Resource Centres of Canada (HRCC) to compensate for the strategic withdrawal of service from 156 Canada Post sites.
  - Initiated the Receiving Agent Pilot Project, a new partnership with Passport Canada with the objective to better serve Canadians in areas that do not have regional passport offices. Project, training and communication plans are in place. The first site in Brandon, Manitoba became operational on March 24, 2004. Two others, Kamloops, British Columbia and Drummondville, Quebec were ready at the end of April 2004.
- Modernizing Services for Canadians
  - Work on the Service Improvement Initiative has been incorporated into the development of an overall Service Vision and Strategy for the department.
  - New on-line policies (privacy statements, linking policies, and accessibility standards) have been developed and adapted by the Treasury Board Secretariat as a model for Government of Canada transformation. The accessibility standards that have been developed exceed Secretariat's standards.
  - A knowledge library of citizen service needs has been developed, including summary reports and presentations on citizen research conducted to date.

Establish service improvement planning and standards as part of the corporate performance management system.

- Various client satisfaction surveys based on specific regional needs were conducted in local Human Resource Centres of Canada (HRCC) using the Common Measurements Tool.
- Information is being used at a program level to influence service improvement initiatives.

Develop a client feedback mechanism.

- The department developed a new Internet-based application to gather and manage client feedback.
- The Electronic Mechanism Feedback was piloted in the Charlottetown HRCC from mid January 2003 to February 2004.
- Research was undertaken to support the development of a best practices paper and the "next steps" toward implementation of client feedback mechanisms for Employment Insurance, and Income Security Programs.
- Work on client feedback mechanisms has subsequently been incorporated into the development of an overall Service Vision and Strategy for the department.

Client Service Charter

Implement the Client Service Charter.

- The Client Service Charter reflects the intent of the department to deliver quality service and describes the service that clients can expect to receive. Based on drivers of client satisfaction, it provides a framework that will be supported by service standards and key performance indicators. Work towards implementation of the Client Service Charter has been incorporated into the development of a broader Service Vision and Strategy for the department and is being developed under the Modernizing Service for Canadians initiative.

Protecting the Privacy of Canadians

Phase implementation of the Privacy Management Framework.

- The department holds a great deal of information on individual Canadians because of the many programs that are provided to them. The enterprise-wide Privacy Management Framework is an overarching infrastructure to manage this personal information in accordance with privacy principles, current laws, and public concerns. Through the review of Privacy Impact Assessments, the department addressed privacy considerations of in new ways of delivering services and improvements to existing ones. Work was also done to continue the departments' enterprise-wide Databank Review Committee to review policy analysis, research and evaluation activities requesting the use of personal identifiers and/or the linkage of separate databanks.

Develop the departmental privacy statement and educational package for staff.

- As part of the phased implementation of the Privacy Management Framework, the department developed a privacy governance instrument that formalizes accountabilities from the Deputy Ministers to individual departmental employees. Modules that will form the basis of a privacy education program were identified and the development of a privacy statement to be used was pursued.

Enhance the integrity of client information by focusing on improving the management of the Social Insurance Number (SIN) system, which includes the following:

- *Complete a baseline study for the completeness and accuracy of the Social Insurance Register (SIR).*
- *Improve the means to check the validity of identity and citizenship documents with the issuing authority.*
- *Improve the management and control of the 900-series SIN program (update the SIR's list of SINs that have not been used in 5 years. These SINs will be deactivated and an intervention will occur if they are used to access HRDC's SIN-based programs or with the Canada Customs and Revenue Agency.)*
- *Review proof-of-identity requirements for SIN applicants as well as examine the SIN application taking process.*
- *Conduct an awareness campaign targeted at specific groups in the general public.*

- A new policy has been implemented for administration of the 900-series SINs and deactivation of non-renewed 900-series SIN cards for temporary residents.
- A strategy has been put in place to provide for regular updates of the Social Insurance Register in order to deactivate SINs not used in the past five years.
- Evaluation of completeness, accuracy, and reliability of the SIR has been completed, and results are being used to guide future integrity work on the SIR.
- In 2003-2004, the communications plan targeted 900-series SIN holders to ensure that appropriate messages reached the targeted population prior to the introduction of the expiry dates that will come into force on April 3, 2004.

Respond to recommendations made by the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities and provide regular progress reports on actions taken to implement HRDC's SIN Action Plan.

- A draft Memorandum of Understanding has been negotiated with the British Columbia Vital Statistics Agency, and discussions are ongoing with Ontario. As part of the Service Delivery Memorandum of Understanding between the Canadian and Ontario governments, implementation of SIN-at-birth is tentatively scheduled for 2004-2005.
- A draft Memorandum of Understanding has been negotiated with Citizenship and Immigration Canada (CIC) to access citizenship data to support SIN administration. CIC is undertaking a system re-design that is expected to be completed in 2006. For this reason, electronic access to citizenship data cannot be implemented until that time.

The following Key Performance Indicators relate to services administered by Social Development Canada on behalf of HRSDC.

Key Performance Indicators	Notes
Availability of HRSDC and SDC Automated Service Channels to Canadians **Objective: 94%** **Result: 95.6%**	Measures the availability of automated Service Channels: Internet, Interactive Voice Response and kiosk. Information and services are provided on a 24 hours a day, seven days a week basis. This indicator helps the departments ensure services are available to Canadians and be able to monitor service disruptions.
Timely Production of Payment Files in Support of all HRSDC and SDC Payments to Canadians **Objective: 95%** **Result: 99.4%**	This performance indicator assesses the timeliness of the various payment application systems to monitor the transfer of payment files to 3rd party organizations, namely PWGSC, Canada Post, banks and lenders, so they can deliver warrants, cheques and Direct Deposit to vendors and the Canadian public.

Key Performance Indicators	Notes
Call Centre Insurance Service Delivery Representative access within three minutes **Objective: 95%** **Results: 79%**	Although none of the regions met the objective of 95%, eight of ten regions have shown improvement compared to the same period last year. The national result is up considerably compared to the same period last year (79.0% compared to 71.5%). This improvement is the result of a number of initiatives undertaken to improve service levels at Insurance Call Centres, including promotion of self-service options, service enhancements to automated information and reporting services and improvements to the telephony infrastructure.
Official Language Complaints – Service to the Public Result for 2003-2004: 51 complaints received. 1 complaint unfounded. **Net = 50 complaints** Result for 2002-2003: 56 complaints received 6 complaints unfounded. **Net = 50 complaints**	No objectives were set, so actual results are compared to the 2002-2003 results Official Languages: Numbers cover the period of April 1, 2003 to March 31, 2004. It is not possible to separate the data for HRSDC and Social Development Canada for the period of December 13, 2003 to March 31, 2004.

Integrated Strategic and Business Planning and Performance Management

Publish a five-year Strategic Plan.

- A five-year Strategic Plan for the department was prepared in 2004. Given the organizational changes with the transition from HRDC to HRSDC, the department has developed new plans and priorities and strategic outcomes in support of HRSDC's mandate.

Align branch, regional and local level plans to the Strategic Plan, and ensure that these plans are appropriately linked to executive performance agreements.

- Strategic Priorities have been identified for HRSDC. These have been used as the basis in preparation of the Deputy Minister and Clerk Accord and Executive Performance Management Agreements for all departmental executives. Performance Agreements of executives have been aligned with the Executive Performance Management Agreements.

Ensure that overall performance measurement in the department is better integrated and aligned to departmental strategic and business plans.

- Progress has been made in establishing a departmental performance measurement framework. This new performance measurement framework aligns with HRSDC's strategic outcomes, policies and programs, and has been integrated into the overall planning process.
- The department will begin to use the new framework in the coming year; the department continues to improve, refine and strengthen the performance measurement regime, which will include the development of new performance indicators.

Implement a comprehensive approach to risk management and mitigation.

- HRDC identified corporate risks as part of the corporate business planning process that was published in HRDC's annual Business Plan.
- HRSDC has since undertaken a review of risks for the 2004-2005 planning process as part of the department's new mandate.

Shared Corporate Services Provided to HRSDC by Social Development Canada

As of December 12, 2003, Social Development Canada's Human Resources, Financial and Administrative Services, Systems, and Legal Services provide corporate services to both Social Development Canada and HRSDC. For this reason, accomplishments against plans and priorities can be found in Social Development Canada's Departmental Performance Report available on the Treasury Board Secretariat website.[27]

Key Performance Indicators related to shared corporate services are presented in the following chart. Further information is available in Social Development Canada's Departmental Performance Report. It should be noted that the data combines both departments' results which are not yet available separately.

Key Performance Indicators	Notes
DIVERSITY	
Visible Minority Representation **Objective: 7.1%**[a] **Result: 8.1%**[b,c]	[a] Targets were established as per 1996 National Workforce Availability Estimates for HRDC in 2003-2004. These targets will be revised by the Treasury Board Secretariat to reflect the new 2001 Census data on workforce availability for Social Development Canada and HRSDC. [b] Representation levels provided by the Treasury Board Secretariat/Public Service Human Resources Management Agency of Canada on August 16, 2004 – and cover the period from April 1, 2003 to March 31, 2004. Separate data for HRSDC and Social Development Canada post December 12, 2003, are unavailable due to data and systems constraints. [c] Data Includes: All indeterminate, terms over 3 months and seasonal workers; Substantive positions only; excludes persons on leave without pay and students.
Aboriginal Representation **Objective: 1.6%**[a] **Result: 3.6%**[b,c]	
Persons with Disabilities Representation **Objective: 4.0%**[a] **Result: 8.0%**[b,c]	
Women Representation **Objective: 57.5%**[a] **Result: 70%**[b,c]	

[27] http://www.tbs-sct.gc.ca/

OFFICIAL LANGUAGES	
Official Language Complaints – Language of Work Result for 2003-2004: 6 complaints received. **Net = 6 complaints** Result for 2002-2003: 8 complaints received. 1 complaint unfounded. **Net = 7 complaints**	No objectives were set, so actual results are compared to the 2002-2003 results. Official Languages: Numbers cover the period of April 1, 2003 to March 31, 2004. It is not possible to separate the data for HRSDC and Social Development Canada for the period of December 13, 2003 to March 31, 2004.

Section VII: Report on Government-Wide Initiatives

Modern Comptrollership and Management Accountability Framework

The Modern Comptrollership Initiative was superseded in 2003 by Treasury Board Secretariat's Management Accountability Framework (MAF). The MAF covers all of the elements of Modern Comptrollership, and a departmental assessment was completed by the Treasury Board Secretariat using the MAF which, in turn, was used in the identification of management priorities for 2004-2005.

An Assurance Audit on the implementation of Modern Comptrollership was completed in January 2004 as a means of benchmarking and monitoring progress achieved to date in the department. The audit findings indicated a high degree of satisfaction with the steps taken to implement modern management within HRDC.

An emphasis on learning and training continued throughout 2003-2004. A two-day awareness session entitled "Modern Comptrollership: Managing for Results", reached 283 participants throughout National Headquarters and the Ontario Region. This brings the total number of managers and functional specialists trained across the department to 2,317 since the sessions began in September 2000.

Government On-Line Initiative

The overall objective of the Government On-line Initiative is to increase the availability of the on-line federal services. The approach is both citizen/client-centred and Government of Canada-wide. As part of the effort to ensure government information and services were accessible on-line by 2005, the department, with Social Development Canada, identified eleven key services. Both departments also manage the Canadians Gateway and five on-line clusters. Reporting on HRSDC's Government On-line Initiative projects can be found in Section IV in the Employment Insurance and Employment Programs section.[28]

[28] For more background on Government On-line Initiative Public Reports refer to http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/comm/gol/index.shtml.

Sustainable Development Strategy

During the reporting period, the department continued working towards the goals, objectives and targets identified in the second iteration of the Human Resources Development Canada (HRDC) Sustainable Development Strategy (SDS-II) which was tabled in Parliament in February 2001. Progress achieved to date by both departments in achieving the SDS-II goals, objectives and targets is identified as follows.

In addition to these results, significant work was accomplished during the reporting period regarding the preparation, update and implementation of the next iteration of the Sustainable Development Strategy (SDS-III). Because of the December 2003 division of HRDC, and for reporting and tabling efficiency reasons, the Ministers of HRSDC and Social Development Canada decided to jointly table the Sustainable Development Strategy 2004-2006 on February 16, 2004. At that time, the Ministers committed to tabling individual departmental strategies by 2006 reflecting sustainable development goals, objectives and targets that coincide with the specific mandates of each department.

The updated Strategy (SDS-III) capitalizes on the achievements and lessons learned from previous rounds of Strategies (SDS-I and SDS-II) in addition to acting upon recommendations made by the Commissioner of the Environment and Sustainable Development to improve the overall Sustainable Development outcomes in terms of the social and economic dimensions of sustainable development.

The previous strategy (SDS-II) commitments focused on four key goals:

- Strengthening the department's capacity to move forward on a path to sustainable development;
- Greening the department's internal operations;
- Participating with other departments to gain a better understanding of the social policy dimensions of sustainable development and their policy implications, and to build a knowledge base in various sustainable development-related issues of interest to the department; and
- Building sustainable development into the department's corporate culture.

While building on the previous strategy, the current strategy (SDS-III) shifts to the following key goals:

- Strengthening the department's capacity to move forward on a path to sustainable development;
- Sustaining the department's internal operations;
- Developing the social and labour market dimensions of sustainable development within the department; and
- Building sustainable development into the department's corporate culture.

The following results were achieved during the reporting period (April 1, 2003 to March 31, 2004) with regards to the goals, objectives, and targets identified under SDS-II. Please also refer to Social Development Canada's Departmental Performance Report.

Goal 1: Strengthen the Department's Capacity to Move Forward on a Path to Sustainable Development
Responsibility for these targets lies within the jurisdiction of Social Development Canada.[29]

Goal 2: Green the Department's Internal Operations
Responsibility for these targets lies within the jurisdiction of Social Development Canada.

Goal 3: Participate with Other departments to Gain a Better Understanding of the Social Policy Dimensions of Sustainable Development and Their Policy Implications, and to Build a Knowledge Base in Various Sustainable Development-Related Issues of Interest to the department	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Sustainable Communities	• No further work on this target was completed in the past year.
SD and Healthy Canadians	• In collaboration with other departments, the department continued to explore the development of possible activities to promote healthy workplaces. The department's Labour Program has a number of projects aimed at promoting the health of Canadian workers. For example, these projects address occupational stress and work-life balance.
Northern Sustainable Development Strategy	• The department contributed to the production of the document entitled *Progress Toward Sustainable Development in the North.*
Identify potential policy/program initiatives for SDS-III	• Assessed policy and program initiatives that the department could undertake as part of the next Sustainable Development Strategy (2004-2006) based on a better understanding of federal horizontal Sustainable Development themes and capacity for integrated decision-making within the department.[30]
Green Employment	• Knowledge of green employment was further developed through the production of a research paper entitled, "Green Jobs in Canada: A New Source of Employment?" which was completed in November 2003.
Knowledge and Skills Needs	• Conducted assessment of overall Sustainable Development-related knowledge/skills needs over medium term and reviewed how these needs might be incorporated into the department's human resources development and sectoral strategies by November 30, 2003.

[29] Social Development Canada administers corporate services for both HRSDC and Social Development Canada, and in that capacity is responsible for many of the sustainable development targets.
[30] Refer to the departmental Sustainable Development Strategy website at the following link for details: http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/as/sds/sdd.shtml

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Building a better understanding of SD-related issues of particular interest to the department and their implications for social policy	• The preparation of the SDS-III has continued to build a better understanding of Sustainable Development-related issues of particular interest to the department. In particular, the HRDC completed an issue scan which included internal consultations with employees and management.

Goal 4: Build Sustainable Development into the Department's Corporate Culture	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Awareness activities	• The Sustainable Development Working Group was revitalized in 2003-2004 with an objective of ensuring Branch awareness of sustainable development issues and to ensure that senior management is regularly updated on developments. The working group was instrumental in advancing the development of SDS-III.

The following results were achieved during the reporting period (April 1, 2003 to March 31, 2004) in regards to the goals, objectives, and targets identified under SDS-III.

Goal 1: Strengthen the Department's Capacity to Move Forward on a Path to Sustainable Development	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Performance Measurement Framework	• A draft framework was developed and will be refined to meet the specific requirements of the new department as a new vision for SD is developed.

Goal 2: Sustaining the Department's Internal Operations
Responsibility for these targets lies within the jurisdiction of Social Development Canada.

Goal 3: Develop the Social and Labour Market Dimensions of Sustainable Development in HRDC
No targets for this goal were to be completed within this reporting period.

Goal 4: Build Sustainable Development into the department's Corporate Culture	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Green Representatives	• Over the past year, the department worked towards establishing a network of green representatives. National Headquarters and Regional Headquarters have at least one green representative responsible for coordinating the greening of operations throughout the regions.
Internet filing options for Employment Insurance Claimants (Interdec)	• The Interdec system, a 24 hours a day, 7 days a week on-line service through which claimants' Employment Insurance reports are filed on the Internet, was implemented during the 2003-2004 reporting period, successfully meeting the Sustainable Development target date of February 2004.

Section VIII: Special Responsibility of the Minister

SPECIAL RESPONSIBILITY OF THE MINISTER

Toronto Waterfront Revitalization Initiative

Description

The purpose of the Toronto Waterfront Revitalization Initiative (TWRI) is to revitalize the Toronto waterfront through investments in both traditional city-building infrastructure (such as local transportation and sewers) and in more contemporary urban development (including parks, green spaces, tourism-related facilities and the rebirth of underutilized post-industrial areas). Investments in these areas are expected to result in both social and economic benefits for the Toronto Region.

From October 2000 to March 2004, the TWRI was managed on behalf of the federal government by the Minister of Transport. On March 8, 2004, responsibility for the file was transferred to the Minister of HRSD in keeping with the Minister's role as Minister responsible for Ontario. As such, reporting on priorities for 2003-2004 is conducted by HRSDC.

Resources – TWRI

	2003-2004		
	Planned Spending	Total Authority	Actual
Toronto Waterfront Revitalization Initiative	$4,400,000	$20,900,000	$6,177,365
Total	$4,400,000	$20,900,000	$6,177,365

a. Note that the TWRI spending has not been included in financial tables summarizing HRSDC spending in the rest of this report.

Priorities and Results Achieved

Establish timing, scope and priority of the federal commitment to this initiative.

- Approval obtained from Cabinet.

Enhance Toronto's economic vitality, social development, transportation system, housing development, and environmental sustainability.

- Contributed $6,177,365 to support the Toronto Waterfront Revitalization Corporation (TWRC) and four priority projects intended to further the TWRI: Union Station Second Platform, Naturalization and Flood Protection for the Lower Don River, Portlands Preparation, and Front Street Extension and Interchange.

- Continued negotiations for the development of new projects intended to further the TWRI: Harbourfront Water's Edge Improvements, Mimico Waterfront Linear Park, Port Union Waterfront Improvements, Precinct Planning for the West Don Lands, East Bayfront, Central Port Lands (Urban Research Centre), Lower Yonge Precinct and Portlands, and Cherry Beach Improvements.
- Fulfilled role of responsible authority for environmental assessments under the *Canadian Environmental Assessment Act* with respect to the majority of the previously noted projects.
- Supported the TWRC in the development of a Sustainability Framework which identifies goals, actions, and targets to be followed to achieve sustainability when revitalizing the Toronto waterfront.
- Continued overall management of the TWRI for the federal government.

Section IX: Supplemental Data and Information

Financial Performance Overview

The financial tables 1.0, 1.1 and 1.2 on the following pages provide information on HRDC prior to the restructuring of December 12th, 2003. It also provides the authority and actual spending for HRSDC as it would have been reported if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

In 2003-2004, the revised HRSDC actual expenditures were $3,459 million which is $32 million lower than HRSDC's revised total authorities of $3,491. This was mainly due to:

- grants and contributions expenditures being $26 million less than originally projected. The lapse can be mainly attributed to funding being reprofiled to 2004-2005 for the Homelessness Initiative and to the lapsing of other grant and contributions programs such as Youth, Older Worker Pilot Projects, Learning; and
- a net operating lapse of $6 million due to delays in deferred projects.

Note: All financial tables within this report are expressed in millions of dollars and amounts showed as $0.0 represent values that are smaller than $50 thousand.

Table 1: Financial Requirements by Authority

	Vote (millions of dollars)	2003-2004 Main Estimates HRDC [a]	Planned Spending HRDC [a]	Total Authorities HRDC [a]	Authorities transferred to SDC [b]	Revised Authorities HRSDC [c]
	DEPARTMENT					
1	Operating expenditures	522.9	525.4	544.7	(259.1)	285.6
5	Grants and contributions	813.4	1,105.7	1,035.7	(247.2)	788.5
6	Write off debts – Government Annuities Account	-	-	0.1	-	0.1
(S)	Minister of HRD – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	(0.1)	-
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	-	0.1
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	2.0	2.0	0.2	-	0.2
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	31.3	31.3	(28.1)	-	(28.1)
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	104.3	104.3	105.2	-	105.2
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources Development Act*	395.0	395.0	394.1	-	394.1
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	93.7	93.7	66.8	-	66.8
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	149.4	268.0	317.1	-	317.1
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	-	-	-	-	-
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	-	-	-	-	-
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	60.0	60.0	47.3	-	47.3
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	14.7	14.7	14.3	-	14.3
(S)	Old Age Security payments	20,600.0	20,600.0	20,696.8	(20,696.8)	-
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,805.0	5,805.0	5,792.0	(5,792.0)	-
(S)	Allowance payments	395.0	395.0	413.6	(413.6)	-
(S)	Contributions to employee benefit plans [d]	213.4	214.1	223.6	(98.6)	125.0
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	-	-	0.4	(0.4)	-
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-	-	-	-
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.1	0.1	0.2	-	0.2
	Total Budgetary	29,200.4	29,614.5	29,624.2	(27,507.8)	2,116.4
	Plus: Non-Budgetary					
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,526.1	1,526.1	1,374.1	-	1,374.1
	Total Department	30,726.5	31,140.6	30,998.3	(27,507.8)	3,490.5
		Main Estimates HRDC [a]	**Planned Spending HRDC [a]**	**Total Authorities HRDC [a]**	**Authorities transferred to SDC [b]**	**Revised Authorities HRSDC [c]**
	Plus: Specified Purpose Accounts:					
	Employment Insurance (EI) costs	-	17,181.1	17,159.8	-	17,159.8
	Canada Pension Plan (CPP) costs	-	22,739.0	23,023.5	(23,023.5)	-
	Other Specified Purpose Accounts costs	-	60.5	58.4	-	58.4
	Costs recoverable from EI Account and CPP	-	-	584.4	(574.3)	10.1
	Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	-	(158.5)	(122.4)	26.1	(96.3)
	Total Expenditures	30,726.5	70,962.7	71,702.0	(51,079.5)	20,622.5
	Full Time Equivalents	22,124	22,187	24,040	(10,130)	13,910

a. The Main Estimates, Planned Spending and Total Authorities columns apply to 2003-2004 HRDC prior to the restructuring of December 12, 2003. The total Authorities exclude frozen resources related to Vote 1 - Operating Expenditures ($29.3 million) and to Vote 5 - Grants and Contributions ($15.0 million).

b. As a result of the December 12, 2003 restructure and using all HRDC's activities, the authorities represent the best approximation pertaining to the transfer to SDC as it would have been reported if SDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

c. Best approximation of HRSDC's total authorities approved during 2003-2004. Using all HRDC's activities, total authorities pertaining to HRSDC's mandate were transferred to HRSDC as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC as it would have been reported if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

d. This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance (EI) Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and Canada Pension Plan.

Table 1.1: Expenditures by Authority

Vote (millions of dollars)	2003-2004 Total Actual HRDC [a]	Actuals transferred to SDC [b]	Revised Actual HRSDC [c]
DEPARTMENT			
1 Operating expenditures	528.4	(248.8)	279.6
5 Grants and contributions	1,004.5	(242.0)	762.5
6 Write off debts – Government Annuities Account	0.1	-	0.1
(S) Minister of HRD – Salary and motor car allowance	0.1	(0.1)	-
(S) Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	-	0.1
(S) Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	0.2	-	0.2
(S) Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	(28.1)	-	(28.1)
(S) Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	105.2	-	105.2
(S) Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources*	394.1	-	394.1
(S) *Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	66.8	-	66.8
(S) *Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	317.1	-	317.1
(S) Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	-	-	-
(S) Labour Adjustment Benefits payments	-	-	-
(S) Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	47.3	-	47.3
(S) Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	14.3	-	14.3
(S) Old Age Security payments	20,696.8	(20,696.8)	-
(S) Guaranteed Income Supplement payments	5,792.0	(5,792.0)	-
(S) Allowance payments	413.6	(413.6)	-
(S) Contributions to employee benefit plans [d]	223.6	(98.6)	125.0
(S) Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	0.2	(0.2)	-
(S) Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-	-
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.2	-	0.2
Total Budgetary	29,576.5	(27,492.1)	2,084.4
Plus: Non-Budgetary			
Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,374.1	-	1,374.1
Total Department	30,950.6	(27,492.1)	3,458.5

	Total Actual HRDC [a]	Spending transferred to SDC [b]	Revised Actual HRSDC [c]
Plus: Specified Purpose Accounts:			
Employment Insurance (EI) costs	16,651.0	-	16,651.0
Canada Pension Plan (CPP) costs	23,016.3	(23,016.3)	-
Other Specified Purpose Accounts costs	58.4	-	58.4
Costs recoverable from EI Account and CPP	554.0	(543.9)	10.1
Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	(116.0)	26.5	(89.5)
Total Expenditures	71,114.3	(51,025.8)	20,088.5
Full Time Equivalents	23,947	(10,037)	13,910

a. Total actual expenditures for HRDC as reported in the 2003-2004 Public Accounts of Canada.
b. As a result of the December 12, 2003 restructure and using all HRDC's activities, the actual expenditures represent the best approximation pertaining to the transfer to SDC as it would have been reported if SDC had been a separate entity as of April 1, 2003.
c. Best approximation of HRSDC's actual expenditures as a result of the December 12, 2003 restructure. Using all HRDC's activities, actual expenditures pertaining to HRSDC's mandate were transferred to HRSDC as it would have been reported if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.
d. This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance (EI) Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and Canada Pension Plan.

Table 1.2: Impact of December 12, 2003 Announcements

Human Resources and Skills Development's Funding Received from Human Resources Development

Vote (millions of dollars)		2003-2004 Revised Authorities HRSDC [a]	2003-2004 Revised Actual HRSDC [b]
	DEPARTMENT		
1	Operating expenditures	285.6	279.6
5	Grants and contributions	788.5	762.5
6	Write off debts – Government Annuities Account	0.1	0.1
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	0.1
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	0.2	0.2
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	(28.1)	(28.1)
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	105.2	105.2
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources Development Act*	394.1	394.1
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	66.8	66.8
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	317.1	317.1
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	-	-
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	-	-
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	47.3	47.3
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	14.3	14.3
(S)	Contributions to employee benefit plans [c]	125.0	125.0
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	-	-
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.2	0.2
	Total Budgetary [d]	2,116.4	2,084.4
Plus: Non-Budgetary			
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,374.1	1,374.1
Total Department		3,490.5	3,458.5
		Revised Authorities HRSDC [a]	**Revised Actual HRSDC [b]**
Plus: Specified Purpose Accounts:			
	Employment Insurance (EI) costs	17,159.8	16,651.0
	Other Specified Purpose Accounts costs	58.4	58.4
	Costs recoverable from EI Account and CPP	10.1	10.1
	Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	(96.3)	(89.5)
Total Expenditures		20,622.5	20,088.5
Full Time Equivalents		13,910	13,910

Note: On March 8, 2004, responsibility for the Toronto Waterfront Revitalization Initiative was transferred from the Minister of Transport to the Minister of HRSDC. Reporting for 2003-2004 is conducted by HRSDC under Section VIII.

a. Best approximation of HRSDC's total authorities approved during 2003-2004. Using all HRDC's activities, total authorities pertaining to HRSDC's mandate were transferred to HRSDC as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC as it would have been reported if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

b. Best approximation of HRSDC's actual expenditures as a result of the December 12, 2003 restructure. Using all HRDC's activities, actual expenditures pertaining to HRSDC's mandate were transferred to HRSDC as it would have been reported if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

c. This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the Employment Insurance Account and CPP.

d. Excludes the cost of services provided by other departments (actuals $25.1 million).

Table 2: Comparison of Total Spending to Actual Spending [a]

(millions of dollars)	Restated 2003-2004 [b]			
	Main Estimates [c]	Planned Spending	Authorities	Actual
Business Lines				
Employment Insurance Benefits	515.5	515.5	517.1	514.1
Employment Programs	782.0	821.5	773.7	755.1
Workplace Skills	55.8	55.8	58.1	56.0
Learning	865.5	984.1	937.3	934.2
Labour	183.1	183.1	180.8	179.0
Homelessness	25.4	160.4	159.5	151.6
Policy, Program and Service Delivery Support	215.3	340.3	374.5	368.1
Total Gross Expenditures	2,642.6	3,060.7	3,001.0	2,958.1
Respendable revenues	(849.5)	(853.5)	(884.6)	(873.7)
Total Net Expenditures	1,793.1	2,207.2	2,116.4	2,084.4
Non-Budgetary				
Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,526.1	1,526.1	1,374.1	1,374.1
Total Department	3,319.2	3,733.3	3,490.5	3,458.5
Plus: Specified Purpose Accounts				
Employment Insurance [d]		17,181.1	17,159.8	16,651.0
Other Specified Purpose Accounts		60.5	58.4	58.4
Departmental Recoveries charged to the CPP		9.0	10.1	10.1
Departmental Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and Canada Pension Plan (CPP)		(90.5)	(96.3)	(89.5)
Total HRSDC		20,893.4	20,622.5	20,088.5

Full Time Equivalents	12,574	12,637	13,910	13,910

a. Refer to HRDC's previous Performance Reports for financial information on 2001-2002 and 2002-2003. Historical comparison of 2001-2002 and 2002-2003 actual expenditures for HRSDC is not available.
b. Restated as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into HRSDC and Social Development Canada. Best approximation based on HRDC totals, broken down by activity and allocated to each department.
c. Restated HRSDC's authorities as published in the 2004-2005 Main Estimates.
d. Employment Insurance Benefits for 2003-2004 represent the Budget 2004 forecasts.

Table 3: Crosswalk Between Strategic Outcomes and Business Lines

The table below identifies the six strategic outcomes that HRSDC endeavours to provide for Canadians, and the links between business lines (i.e., Employment Insurance Benefits, Employment Programs, Workplace Skills, Learning, Labour, Homelessness, and Policy, Program and Service Delivery Support) and those strategic outcomes.

Business Lines		Strategic Outcomes						Total
		Efficient and effective income support and labour market transitions	Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in an recognition and utilization of skills	Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society	Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces	Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness	Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction	
Employment Insurance Benefits	**FTEs**	6,754						**6,754**
	$M	$13,624.6						**$13,624.6**
Employment Programs	**FTEs**	2,586						**2,586**
	$M	$2,706.0						**$2,706.0**
Workplace Skills	**FTEs**		519					**519**
	$M		$96.2					**$96.2**
Learning	**FTEs**			463				**463**
	$M			$2,317.3				**$2,317.3**
Labour	**FTEs**				667			**667**
	$M				$179.3			**$179.3**
Homelessness	**FTEs**					241		**241**
	$M					$151.6		**$151.6**
Policy, Program and Service Delivery Support	**FTEs**						2,680	**2,680**
	$M						$385.3	**$385.3**
Total	**FTEs**	**9,340**	**519**	**463**	**667**	**241**	**2,680**	**13,910**
	$M	**$16,330.6**	**$96.2**	**$2,317.3**	**$179.3**	**$151.6**	**$385.3**	**$19,460.3**
Other Costs								
EI Costs (Other Government Departments Administrative Costs and Doubtful Accounts)								$701.0
Workers Compensation Recoveries								($72.8)
Total Other Costs								**$628.2**
Total HRSDC								**$20,088.5**

Table 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues [a]

Revenues by Business Line (millions of dollars)	Restated 2003-2004 [b] Planned Revenues	Authorities	Actual
Respendable Revenues [c]			
Employment Insurance Benefits	447.9	455.8	452.9
Employment Programs	152.4	124.3	120.9
Workplace Skills	37.9	37.6	36.7
Learning	13.5	15.1	14.6
Labour	64.0	73.7	73.7
Homelessness	-	-	-
Policy, Program and Service Delivery Support	137.8	178.1	174.9
Total Respendable Revenues	853.5	884.6	873.7
Non-Respendable Revenues			
By Type of Revenue:			
Recovery of Employee Benefit Costs	135.3	132.7	132.7
Adjustment to Prior Years' Payables	-	0.3	0.3
Canada Student Loans	144.2	230.3	230.3
Actuarial Surplus	-	2.5	2.5
Miscellaneous Items	1.7	4.5	4.5
Total Non-Respendable Revenues	281.2	370.3	370.3

a. Refer to HRDC's previous Performance Reports for financial information on 2001-2002 and 2002-2003. Historical comparison is not possible as 2001-2002 and 2002-2003 actual expenditures for HRSDC are not available as the financial coding does not allow to crosswalk the data between the former and new business lines.

b. The financial data has been restated as a result of December 12, 2003 restructure of HRDC into Social Development Canada and HRSDC. It represents the best approximation for these Business Lines as if HRSDC had been a separate entity as of April 1, 2003.

c. Includes administrative costs recovered from the Employment Insurance Account and the Canada Pension Plan.

Table 5: Summary of Statutory Transfer Payments by Business Line [a]

	2001-2002	2002-2003	Restated 2003-2004			
(millions of dollars)	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Employment Insurance Benefits						
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2
Learning						
(S) The provision of funds for interest payments to lending institutions under the *Canada Student Loans Act*	0.7	0.4	2.0	2.0	0.2	0.2
(S) The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the *Canada Student Loans Act*	(2.9)	(31.5)	31.3	31.3	(28.1)	(28.1)
(S) Payments related to the direct financing arrangement under the *Canada Student Financial Assistance Act*	48.6	76.0	56.7	175.3	266.3	266.3
(S) The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the *Canada Student Financial Assistance Act*	332.9	139.6	104.3	104.3	105.2	105.2
(S) Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans (RESPs) for the benefit of beneficiaries named under those RESPs, pursuant to the Canada Education Savings Grant Regulations of the *Department of Human Resources Development Act*	334.2	342.9	395.0	395.0	394.1	394.1
(S) Canada study grants to qualifying full and part-time students pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* regulations	69.7	54.5	93.7	93.7	66.8	66.8
(S) Labour Adjustment Benefits in accordance with the terms and conditions prescribed by the Governor in Council to assist workers who have been laid off as a result of import competition, industrial restructuring, or severe economic disruption in an industry or region	1.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	784.2	582.2	683.0	801.6	804.5	804.5
Labour						
(S) Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Statutory Transfer Payments	**784.5**	**582.3**	**683.2**	**801.8**	**804.7**	**804.7**

a. As a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC, these programs were transferred to HRSDC.

Table 6: Summary of Non-Statutory Transfer Payments by Business Line [a]

	2001-2002	2002-2003	Restated 2003-2004			
(millions of dollars)	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
GRANTS						
Employment Programs						
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development	0.4	0.4	8.2	8.2	8.2	0.1
Temporary Fisheries Income Program	-	-	-	-	8.2	8.0
Class grant related to Severe Acute Respiratory Syndrome	-	-	-	-	0.9	0.6
Named Grants for the Organization for Economic Co-Operation and Development	-	-	-	-	0.3	0.1
	0.4	0.4	8.2	8.2	17.6	8.8
Learning						
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	24.9	27.3	28.2	28.2	28.2	28.0
Grant to the Peter Gzowski Foundation for Literacy	-	5.0	-	-	-	-
Grant to the Government of Quebec to ensure appropriate support of its provincial student assistance program	-	53.7	-	-	-	-
Grant to the Government of the Northwest Territories to ensure appropriate support of its territorial student assistance program	-	0.3	-	-	-	-
Grant to the Government of Nunavut to ensure appropriate support of its territorial student assistance program	-	0.3	-	-	-	-
	24.9	86.6	28.2	28.2	28.2	28.0
Labour						
Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Fire Prevention Canada	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support activities which contribute to Occupational safety and health program objectives	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support standards-writing associations	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Grants to international and domestic organizations for technical assistance and international cooperation on labour issues	0.1	0.1	-	-	0.1	0.1
	0.1	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1
Homelessness						
Grants to not-for-profit organizations, individuals, municipal governments, Band/tribal councils and other Aboriginal organizations, public health and educational institutions, Régies régionales, for-profit enterprises, research organizations and research institutes to carry out research on homelessness to help communities better understand and more effectively address homelessness issues	-	-	-	-	0.5	0.2
Policy, Program and Service Delivery Support						
Grant to the Canadian Council on Learning	-	-	-	100.0	85.0	85.0
Total Non-Statutory Transfer Payments	25.4	87.1	36.4	136.4	131.4	122.1

a. As a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC, these programs were transferred to HRSDC.

Table 6: Summary of Non-Statutory Transfer Payments by Business Line [a]

	2001-2002	2002-2003	Restated 2003-2004			
(millions of dollars)	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
CONTRIBUTIONS						
Employment Programs						
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	481.7	476.9	489.2	521.5	490.2	486.4
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system [b]	-	-	3.4	3.4	-	-
	481.7	476.9	492.6	524.9	490.2	486.4
Learning						
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system [b]	2.8	3.5	-	-	4.0	3.4
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technologies)	2.1	2.0	2.8	2.8	2.4	1.8
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	3.4	0.6	-	-	2.1	1.9
	8.3	6.1	2.8	2.8	8.5	7.1
Workplace Skills						
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	-	4.3	13.0	13.0	15.1	14.0
Labour						
Labour Management Partnership Program	0.7	0.5	1.6	1.6	1.6	1.0
Labour Commision	1.1	1.1	1.6	1.6	1.6	0.8
	1.8	1.6	3.2	3.2	3.2	1.8
Homelessness						
Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada	73.1	148.6	25.4	160.4	119.6	119.6
Contributions to not-for-profit organizations, individuals, municipal governments, Band/tribal councils and other Aboriginal organizations, public health and educational institutions, Régies régionales, for-profit enterprises, research organizations and research institutes to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada and to carry out research on homelessness to help communities better understand and more effectively address homelessness issues	-	-	-	-	17.2	10.1
	73.1	148.6	25.4	160.4	136.8	129.7
Policy, Program and Service Delivery Support						
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	-	-	-	-	3.3	1.4
Early Learning and Child Care [c]	-	-	-	25.0	-	-
	-	-	-	25.0	3.3	1.4
Total Non-Statutory Transfer Payments	**564.9**	**637.5**	**537.0**	**729.3**	**657.1**	**640.4**

a. As a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC, these programs were transferred to HRSDC.
b. Total amount included in the reference level in 2003-2004 for this non-statutory transfer payment will be transfered from Employment Programs to Learning in the ARLU 2005-2006 to 2007-2008.
c. Item from Budget 2003 included in HRDC planned spending. Relates to spending made via the Canada Social Transfer to provinces and territories not part of HRSDC.

Table 7: Loans Disbursed Under the *Canada Student Financial Assistance Act*

Loans, Investments and Advances (millions of dollars) [a]	2001-2002 Actual	2002-2003 Actual	Restated 2003-2004 Planned Spending	Restated 2003-2004 Authorities	Restated 2003-2004 Actual
Learning					
Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act* [b]	1,544.1	1,395.4	1,526.1	1,374.1	1,374.1
Total	**1,544.1**	**1,395.4**	**1,526.1**	**1,374.1**	**1,374.1**

a. Transferred to HRSDC as a result of the December 12, 2003 restructure of HRDC into SDC and HRSDC.
b. The reduction for the loans is mainly due to the impact of loan reimbursements from borrowers on the loan portfolio.

Table 8: Contingent Liabilities

Contingent Liabilities (millions of dollars)	Amount of Contingent Liabilities As of March 31, 2002	As of March 31, 2003	As of March 31, 2004
Loans			
Canada Student Loans Program	802.1	681.4	444.3
Litigations	2.1	0.1	0.2
Total	804.2	681.5	444.5

Table 9: External Charging

Name of User Fee	Fee Type (R) or (O) [a]	Fee Setting Authority	2003-2004 Forecast Revenue ($000)	2003-2004 Actual Revenue ($000)	2003-2004 Full Cost ($000)	2003-2004 Performance Standard [b]	2003-2004 Performance Result [c]
Federal Workers' Compensation - Administation Fees	(O)	*Government Employees Compensation Act*	1,700	1,913	3,400	None	None
Other Initiative - Labour Fire Protection Engineering Services Fees	(O)	*Financial Administration Act*	32	14	3,334	None	None
Total External Charging			**1,732**	**1,927**	**6,734**		

Name of User Fee	Fee Type (R) or (O) [a]	Fee Setting Authority	Planning Years 2004-2005 Forecast Revenue ($000)	2004-2005 Estimated Full Cost ($000)	2005-2006 Forecast Revenue ($000)	2005-2006 Estimated Full Cost ($000)	2006-2007 Forecast Revenue ($000)	2006-2007 Estimated Full Cost ($000)
Federal Workers' Compensation - Administation Fees	(O)	*Government Employees Compensation Act*	2,000	3,500	2,100	3,600	2,200	3,700
Other Initiative - Labour Fire Protection Engineering Services Fees	(O)	*Financial Administration Act*	60	3,400	60	3,500	60	3,600
Total External Charging			**2,060**	**6,900**	**2,160**	**7,100**	**2,260**	**7,300**

a. Regulatory (R) or Other Products and Services (O).
b. The Labour Program will review its performance standards with the goal of presenting this information in its next Departmental Performance Report.
c. The Labour Program will present performance results once performance standards have been established.

Details on Transfer Payments

Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) has a substantial number of transfer payment programs. These support individuals, communities, labour, other orders of government and Aboriginal organizations in the achievement of shared human development goals. HRSDC is subject to the revised Treasury Board policy on Transfer Payments, which was introduced on June 1, 2000. That policy requires departments to report on those transfer payment programs that are worth at least $5 million. In so doing, the department is helping to demonstrate sound management of, and accountability for, the department's transfer payments.

Consistent with this policy, descriptive material on each program funded from the Consolidated Revenue Fund, including stated objectives, expected results and outcomes, and milestones for achievement has been developed. The following table provides a list of the active transfer payments programs. A fact sheet for each program over $5 million is also provided.

Actual figures reflect program costs and exclude operating resources necessary to deliver the programs.

Non-Statutory Transfer Payments by Business Line
(2003-2004 Actual: $762.5 million)

Associated Programs (Terms and Conditions)

GRANTS	Actual	For more details, see
Employment Programs Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development	$0.1M	Fact Sheet #1
Temporary Fisheries Income Program	$8.0M	Fact Sheet #2
Class grant related to Severe Acute Respiratory Syndrome	$0.6M	
Named Grants to the Organization For Economic Co-Operation and Development	$0.1M	
Learning Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	$28.0M	
- National Literacy Program		Fact Sheet #3

GRANTS (continued)	Actual	For more details, see
Homelessness Grants to not-for-profit organizations, individuals, municipal governments, Band/tribal councils and other Aboriginal organizations, public health and educational institutions, Régies régionales, for-profit enterprises, research organizations and research institutes to carry out research on homelessness to help communities better understand and more effectively address homelessness issues	$0.2M	Fact Sheet #4
Labour Program Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee ($7,000)	$0.0M	
Fire Prevention Canada ($19,000)	$0.0M	
To support activities which contribute to occupational safety and health program objectives ($15,000)	$0.0M	
To support Standards-writing associations ($9,720)	$0.0M	
Grants to international and domestic organizations for technical assistance and international cooperation on labour issues ($75,000)	$0.1M	
Policy, Program and Service Delivery Support Grant to the Canadian Council on Learning	$85.0M	Fact Sheet #5

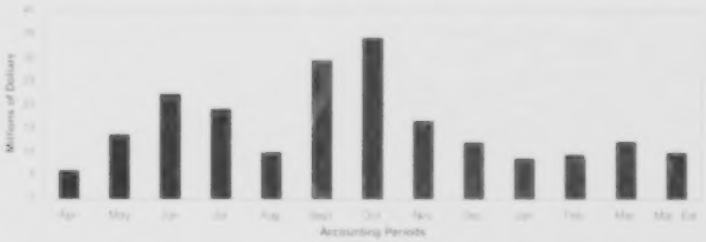
CONTRIBUTIONS	Actual	For more details, see
Employment Programs Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market. - Youth Employment Strategy - Aboriginal Human Resources Development Strategy - Older Workers Pilot Projects - Aboriginal Skills and Employment Partnership (ASEP) program and Voisey's Bay	$486.4M	 Fact Sheet #1 Fact Sheet #6 Fact Sheet #8 Fact Sheet #9
Workplace Skills Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market - Sector Council Program	$14.0M	 Fact Sheet #7

CONTRIBUTIONS (continued)	Actual	For more details, see
Learning Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system	$3.4M	
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technologies)	$1.8M	
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	$1.9M	Fact Sheet #3
Labour Program Labour-Management Partnerships Program Labour Commission	 $1.0M $0.8M	
Homelessness Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada	$119.6M	Fact Sheet #4
Contributions to not-for-profit organizations, individuals, municipal governments, Band/tribal councils and other Aboriginal organizations, public health and educational institutions, Régies régionales, for-profit enterprises, research organizations and research institutes to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada and to carry out research on homelessness to help communities better understand and more effectively address homelessness issues	$10.1M	Fact Sheet #4
Policy, Program and Service Delivery Support Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market.	$1.4M	

FACT SHEET #1

Youth Employment Strategy (2003-2004 Actual Spending: $202.5 million)		
Objectives	The Youth Employment Strategy (YES) is the Government of Canada's commitment to help young people, particularly those facing barriers to employment, get the information and gain the skills, work experience and abilities they need to make a successful transition to the workplace.	
Results and Outcomes	HRSDC's YES assisted 74,902 young Canadians (this includes 69,150 new starts and 5,752 who continued to receive service from the previous year), of whom 7,742 became employed or self-employed and approximately 51,754 youth and students returned to school.	
Partners	YES programs are delivered through the collective efforts of 14 federal departments and agencies with HRSDC in the lead role: Agriculture and Agri-Food Canada; Canadian Food Inspection Agency; Canadian Heritage; Canadian International Development Agency; Canadian Mortgage and Housing Corporation; Department of Fisheries and Oceans; Department of Foreign Affairs & International Trade; Environment Canada; Indian and Northern Affairs Canada; Industry Canada; National Research Council Canada; Natural Resources Canada; Parks Canada.	
Milestones for Achievement:		
Renewal Date	March 2008	
Evaluation Performed (on previous programs)	1997:	Summer Career Placements Summative Evaluation.
	1998-1999:	Youth Service Canada Summative Evaluation. Youth Employment Strategy: A Formative Evaluation of Youth Internship Canada and Other HRDC Youth Initiatives. Interdepartmental Evaluation of the YES.
	2000-2001:	A Synthesis Report: • Youth Service Canada Evaluation (Longitudinal Study). • Summative Evaluation of HRDC's Youth Internship Programs under the Youth Employment Strategy. • YES Interdepartmental Evaluation Phase I.
	2001-2002:	A Synthesis Report: • Youth Internship Canada Program Evaluation Phases II and III. • YES Interdepartmental Evaluation Phase II (consolidates YES with other federal youth programs).
	2003-2004:	Detailed design of Formative Interdepartmental evaluation of YES
Evaluation Scheduled	2004-2005	Conduct Formative YES evaluation
	2007-2008	Undertake Interdepartmental Summative Evaluation

Monthly Cash Disbursement



FACT SHEET #2

Temporary Fisheries Income Program (2003-2004 Actual Spending: $8.0 million)	
Objectives	The Temporary Fisheries Income Program (TFIP) initiative provided temporary income support, in the form of a grant, to fishers and fish plant workers who had been significantly affected by cod and crab stock closures. The grant was intended to bridge the gap between the exhaustion of the affected individuals' Employment Insurance benefits and the implementation of short-term job creation projects administered by the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions. The program provided short-term financial assistance to affected fishers and fish plant workers who, without the assistance, would have been likely to experience hardship as a result of the fishery closures.
Results and Outcomes	A total of 2,702 clients received assistance. The grant amount was the lesser of the previous Employment Insurance benefit rate of eligible individuals or $325 per week, to a maximum of $3,900.
Partners	HRSDC worked with the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA), Canada Economic Development for Quebec Regions (CED-Q), the Department of Fisheries and Oceans (DFO) and the provinces to maximize effort to assist affected workers and communities.
Milestones for Achievement:	
Renewal Date	Program ended September 6, 2003 The TFIP initiative was approved for a 19-week period beginning April 27, 2003 and ending September 6, 2003.
Evaluation Performed	None
Evaluation Scheduled	An evaluation of the program is underway and will be completed in 2004-2005.

Monthly Cash Disbursement

FACT SHEET #3	
National Literacy Program (2003-2004 Actual: $29.9 million)	
Objectives	• To increase literacy opportunities and take-up, so that people improve their literacy skills. • To work towards making Canada's social, economic and political life more accessible to those with weak literacy skills.
Planned Results	• Increased public awareness and understanding of literacy issues • Improved information sharing and co-ordination • Increased evidence base and gap identification • Enhanced capacity of Secretariat partners to address literacy issues • The integration of literacy and plain language considerations into related policy and institutional life • More literacy opportunities for Canadians with low literacy skills
Partnerships	• Provinces and territories, non-governmental organizations, business, labour, voluntary sector, other government departments
Actual Results	• Support of literacy projects, through grants and contributions that improve the capacity of Canadian organizations to deliver literacy programs that lead to an increase of literacy opportunities for all Canadians with low literacy skills. • Partnership approach with Stakeholders which supports a more strategic use of resources dedicated to literacy.
Milestones for Achievement:	
Renewal Date	March 31, 2005
Develop Evaluation Framework	To be completed by September, 2004
Evaluation Performed	Evaluation Report completed January 2003
Evaluation Scheduled	Formative in 2005-2006; Summative in 2007-2008

Monthly Cash Disbursement

FACT SHEET #4

National Homelessness Initiative (NHI) (2003-2004 Actual: $129.9 million)	
Objectives	**Original Initiative:** • To lessen the hardship of people who are homeless by increasing services, for example by providing additional shelter space or more alternative housing for longer-term shelter residents; • To promote a coordinated series of programs and initiatives aimed at reducing homelessness; • To strengthen the capacity of communities by bringing local service providers together to develop plans that address individual needs in a seamless and coordinated fashion; • To promote broad-based partnerships among all stakeholders (private, non-profit, volunteer and labour organizations, the general public and all levels of government) to address homelessness at a community level; • To develop a base of information and knowledge about homelessness and share it among all concerned parties and with the general public. **Extended Initiative:** • To develop a comprehensive continuum of supports to help homeless Canadians move out of the cycle of homelessness and prevent those at-risk from falling into homelessness by providing communities with the tools to develop a range of interventions to stabilize the living arrangements of homeless individuals and families – encouraging self-sufficiency where possible – and prevent those from falling into homelessness. • To ensure sustainable capacity of communities to address homelessness by enhancing community leadership and broadening ownership, by the public, non-profit and private sectors, on the issue of homelessness in Canada.
Planned Results	**Original Initiative:** • Sustained engagement on homelessness by all sectors of society • More comprehensive continuum of supports in place • Alleviation of the hardship of homeless people **Extended Initiative:** • Increased local capacity and resources to deal with homelessness; Projects and partnerships undertaken by communities to improve services and facilities for homeless people (from emergency to prevention); Improved and more inclusive decision-making around investments; Enhanced community ownership of process and solutions; Increased awareness of the nature of homelessness and effective responses. • Enhanced access to information; Improved information and data on the homeless population and homelessness issues; More comparative research; Increased application, sharing and exchange of knowledge, and best practices. • Coordinated response between sectors to address homelessness; Inclusion of homelessness in policy options at all levels of government; Broader range of partnerships; Cooperation among federal departments in addressing homelessness.

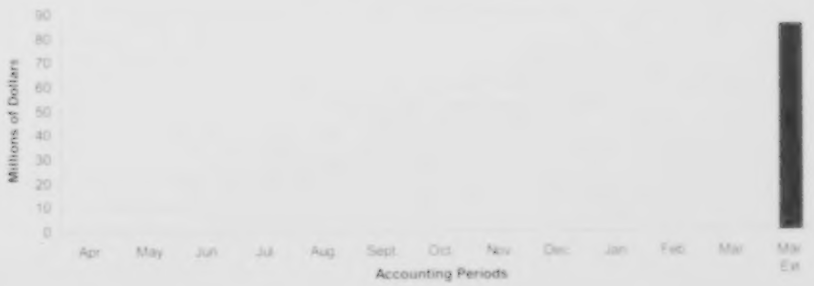
Fact Sheet #4 Continued

Milestones for Achievement:	
Renewal Date	A three-year extension of the NHI was announced in the February 2003 Budget.
Evaluation Performed	• Formative Evaluation (completed in 2002-2003); • Community Plan Assessments (completed September 2003).
Evaluation Scheduled	Summative Evaluation (to assess the longer-term impact of the Initiative) to be completed by March 2006.

Monthly Cash Disbursement

FACT SHEET #5	
Grant to the Canadian Council on Learning (2003-2004 Actual: $85 million)	
Objectives	To promote and support evidence-based decision making in all areas of lifelong learning by informing Canadians regularly on Canada's progress on learning outcomes, and promoting knowledge and information exchange among learning partners.
Expected Results and Outcomes	• An integrated pan-Canadian set of indicators for reporting on outcomes across the continuum of lifelong learning. • Improved data and information on learning to address learning priorities. • Improved evidence-based decision making by users of learning information, including individual Canadians and learning system administrators, and improved learning outcomes for Canadians. • Strengthened collaboration amongst organizations involved in learning information across Canada, greater use of effective practices by learning system decision makers and improved access to data and information.
Renewal Date	n/a
Evaluation Performed	n/a
Evaluation Scheduled	• An independent formative evaluation to be performed within 30 months of the signing of the funding agreement governing the grant. • An independent summative evaluation to be performed within 48 months of the signing of the funding agreement governing the grant.

Monthly Cash Disbursement



FACT SHEET #6	
Aboriginal Human Resources Development Strategy (2003-2004 Actual Spending: $260 million) [a]	
Objectives	To support Aboriginal organizations to develop and implement labour market, youth and child care programs that are designed to address the local and regional needs of Aboriginal people. This programming will: • assist Aboriginal individuals to prepare for, obtain and maintain employment, thereby resulting in savings to income support programs; • assist Aboriginal youth (a person normally from 15 to 30 years of age) in preparing for, obtaining and maintaining employment and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment; and • increase the supply of quality child care services in First Nations and Inuit communities, thereby raising the availability of distinct and diverse services in these communities to a level comparable to that of the general population.
Results and Outcomes [b]	Assisted 46,106 Aboriginal clients, of whom 21,581 became employed or self-employed, and approximately 7,746 Aboriginal youth returned to school. Additionally, 7,500 child care spaces were supported and occupied.
Partners	HRSDC partnerships signed with Aboriginal organizations through 79 Aboriginal Human Resources Development Agreements (AHRDA).
Milestones for Achievement:	
Renewal Date	April 1, 2005
Evaluation Performed	Phase I Review of the AHRDS is due to be released in December 2004. This Review examined the Aboriginal Human Resources Development Agreements in year four of their five-year mandate (1999-2004). The scope of the Review covered AHRDS planning activities, partnerships, horizontal management and capacity-building.
Evaluation Scheduled	HRSDC, working closely with its partners, plans to carry out further review and evaluation of the Aboriginal Human Resources Development Agreements in future, with the objective of developing a more comprehensive perspective on results achieved and lessons learned. Work on Phase II of the Review is planned to begin in the fall of 2004.

a. Does not include $97.6 million from *Employment Insurance Act* Part II.

b. These results and outcomes are based on total program funding through the Consolidated Revenue Fund (CRF) and Employment Insurance Part II. Specific results derived from the CRF only are unavailable.

Monthly Cash Disbursement

FACT SHEET #7

Sector Council Program (2003-2004 Actual: $14.0 million)	
Objectives	The ultimate goal of Sector Council Program is two-pronged; the Program will continue to build on current partnerships and establish new relationships towards: • ensuring that Canadians have access to, and can obtain the skills and knowledge required to participate in an ever-changing, skills-oriented labour market; and • developing/fostering an efficient and effective functioning labour market in targeted sectors of the Canadian economy. The Program remains focused on working towards the achievement of four broad, long-range objectives: • Increased industry learning and skills development; • More informed and responsive learning system to industry needs; • Enhanced ability of industry to recruit, retain and address human resources issues; and • Reduced barriers to labour mobility.
Planned Results	The Sector Council Program will continue to build on current partnerships with Sector Councils toward the achievement of the following objectives in the short-term: • Enhanced collaboration, action and investment by industry • Increased consensus and understanding of skills, occupational needs and labour market issues • Increased availability and use of products and services to help industry address their human resources issues • Increased availability of products and mechanisms to facilitate labour market entry and career progression
Partnerships	The Sector Council Program achieves results through sector councils (comprising of representatives from business, labour, education, government and other professional groups)
Milestones for Achievement:	
Renewal Date	March 2007
Evaluation Performed	No formal evaluation as of this date.
Evaluation Scheduled	The formative evaluation of the Sector Council Program is commencing and is expected to be completed by December 2006. Interim reports are anticipated August 2005 and March 2006. Summative Evaluation of Sector Partnerships in 2006-2007.

Monthly Cash Disbursement

FACT SHEET #8	
Older Workers Pilot Projects (2003-2004 Actual: $11.9 million)	
Objectives	To support innovative pilot projects designed to re-integrate displaced older workers into sustainable employment, or maintain in employment older workers threatened with displacement. This objective supports HRSDC's human resources investment priorities aimed at helping clientele with particular labour market needs and issues, broadening partnerships to enhance and integrate programming, and focusing on prevention.
Results and Outcomes	• HRSDC approved a total of 34 new projects for 2003-2004, and 26 projects were approved to continue pilot activities. • As a result, approximately 5,896 older workers were assisted through continued pilot activities while approximately 1,833 older workers were assisted through new pilot projects.
Partners	The OWPPI is a federal-provincial/territorial initiative. Provincial and territorial governments include: Government of Newfoundland and Labrador; Government of Nova Scotia; Government of Prince Edward Island; Government of New Brunswick; Government of Quebec; Government of Manitoba; Government of Saskatchewan; Government of British Columbia; Government of the Yukon*; Government of the Northwest Territories; Government of Nunavut*. *Yukon and Nunavut decided not to participate in 2003-2004. (Ontario and Alberta decided not to participate in the Initiative.)
Milestones for Achievement:	
Renewal Date	Program to end on May 30, 2005.
Evaluation Performed	Evaluations of pilot projects that ended on or before March 31, 2004 are ongoing, with some evaluations nearing completion. For projects undertaken during the 2004-2005 fiscal year, each participating jurisdiction is asked to submit to HRSDC two employment outcome reports. The first report will consist of a 30-day follow-up survey; the second report will consist of a 12-month follow-up survey. These results will supplement the overall evaluation.
Evaluation Scheduled	Final evaluations for projects that ended on or before March 31, 2004, to be received by HRSDC by March 31, 2005. 30-day follow-up survey to be received by HRSDC by May 15, 2005. In the case of Quebec, a 12-week follow-up survey is to be received by HRSDC by August 31, 2005. 12-month follow-up survey to be received by HRSDC by April 30, 2006.

Monthly Cash Disbursement

FACT SHEET #9

Aboriginal Skills and Employment Partnerships (ASEP) and Voisey's Bay (2003-2004 Actual Spending: $7.4 million)	
Objectives	• The overall objective of the ASEP initiative is to achieve sustainable employment for Aboriginal people leading to lasting benefits for Aboriginal communities, families and individuals. • The initiative aims to promote maximum employment for Aboriginal people on major economic developments through a collaborative partnership approach. • The Voisey's Bay initiative will provide Aboriginal people with the skills needed to take advantage of employment opportunities at the mine as well as opportunities related to any spin-off activities.
Results and Outcomes	Results for the Voisey's Bay project: • 1,031 Aboriginal clients assessed for participation. • 77 clients enrolled in training. • 601 Aboriginal people were employed at the construction site 2003-2004; with 385 of those assisted through JETA wage subsidy program. • Overall there were 704 client interventions started with 521 interventions completed. • JETA also offered career/retention services and pre-employment training to clients.
Partners	HRSDC is working with provincial and territorial governments, industry, Aboriginal groups and other organizations to help develop the partnerships required to access ASEP funding. As a pilot for ASEP, HRSDC has helped develop a partnership between the Voisey's Bay Nickel Company, the Innu Nation, the Labrador Inuit Association, the Labrador Metis Nation and the Province of Newfoundland and Labrador for the implementation of programs and services to prepare Aboriginal people for long term jobs associated with the Voisey's Bay project. These groups have established a partnership entitled the Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority (JETA).
Milestones for Achievement:	
Renewal Date	Currently not applicable
Evaluation Performed	None to date
Evaluation Scheduled	Each ASEP project will have an evaluation framework, clearly outlining how HRSDC will evaluate the project, including the data that needs to be collected and the timelines for reporting on the data. It should be noted that evaluation work on ASEP projects will be scheduled in relation to their respective dates of commencement. The evaluation methodology will consist of environmental scans of communities and collection of baseline data at the start-up of each ASEP project, on-going review of ASEP monitoring data, surveys of ASEP clients, project and community case studies, informant interviews and focus groups. Annual interim reports are planned to be completed in year 2005-2006. The final synthesis report on evaluation findings from ASEP projects will be completed in 2008. Project and community case studies will be completed at the end of the 2nd and 4th year of the program, with a formative evaluation scheduled in the program's 2nd year (2005-2006) and the summative evaluation in the final year (2006-2007). The evaluation process for Voisey's Bay, which is the pilot project for the ASEP, is already underway in partnership with the Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority (JETA). A Memorandum of Understanding between HRSDC and JETA has been signed, outlining the evaluation framework. HRSDC entered into a contribution agreement with JETA in 2003 to deliver programming to assist the Aboriginal people of Labrador to obtain long-term employment at the Voisey's Mine/Mill site when it is operational in 2006.

Monthly Cash Disbursement

Foundations (Conditional Grants)

Frontier College Learning Foundation

Purpose of the Foundation
Frontier College Learning Foundation provides financial support for the work of Frontier College. Frontier College is a Canada-wide, volunteer-based, literacy organization which teaches people to read and write and nurtures an environment favourable to lifelong learning. It reaches out to people wherever they are and responds to their particular learning needs.

Amount and Timing of Funding Provided	Projected Use of Funds	Expected Results	Actual Results
$12 million on March 31, 2000.	The endowment assists Frontier College to increase the number of university chapters, the number of student tutors and the establishment of tutor-training partnerships with national youth-servicing agencies in Canada.	The endowment is expected to result in the growth of Frontier College's presence and services across Canada, which in turn results in increased access to its program.	The project is based on a 5-year agreement. As such, final results are not available yet. However, based on the 2003 yearly report, the endowment resulted in: • the ability to staff the English as a Second Language program; • support for the work of the family literacy co-ordinator in his efforts to assist families in their learning activities through book donations; • more effective professional development and networking opportunities for volunteers and parents running reading circles; • support for the work of the Homework Club co-ordinators in their efforts to maintain community homework clubs; and • support for the recruitment, training and placement of labourer-teachers in rural BC, Manitoba and Quebec where marginalized migrant workers are tutored. The Foundation also continued its efforts in the campaign to raise funds to build the endowment fund.

Peter Gzowski Foundation for Literacy

Purpose of the Foundation

The purpose of this foundation is to provide one-time funding and a vehicle for corporations and private citizens, who supported Peter Gzowski's work in literacy, to make donations in his name.

Amount and Timing of Funding Provided	Projected Use of Funds	Expected Results	Actual Results
$5 million on March 31, 2003.	Literacy activities which support the national coordination of the Peter Gzowski Invitational (PGI) Golf Tournament for Literacy Literacy activities which support the raising of funds and public awareness for literacy at the local level Literacy activities that support the promotion of literacy and leverage funds for literacy throughout Canada.	• Increased public awareness of, and support for, literacy issues • Leveraged funds • Promotion of literacy and its importance	• Progress has been made through the PGI Golf Tournament for Literacy with $637,289 in revenues raised in 2003-2004 (through 15 PGI's); PGI remains the largest fundraiser and awareness raiser for literacy in Canada; and after 18 years in operation, PGI continues to increase revenues and decrease costs. With the funding support, all raised funds were put into local literacy programs

The Canada Millennium Scholarship Foundation

The Budget Implementation Act, 1998, provides for the creation of the Canada Millennium Scholarship Foundation. The Act establishes that the Minister of Human Resources Development Canada (which has become Human Resources and Skills Development Canada) is responsible for tabling Foundation reports to Parliament, including the Foundation's annual report.

The endowment is managed in accordance with the Funding Agreement between the Foundation and the Government of Canada, as represented by the Ministers of Finance and Human Resources Development Canada (which has become Human Resources and Skills Development Canada). For further information on the Foundation, see www.millenniumscholarships.ca.

Purpose of the Foundation
To increase access to post-secondary education by granting scholarships to students who are in financial need and who demonstrate merit.

Amount and Timing of Funding Provided	Projected Use of Funds	Expected Results	Actual Results
Created in 1998 as an autonomous body with a $2.5 billion endowment to administer scholarships to students for a period of ten years, starting in the year 2000.	Annually award bursaries averaging $3,000 to post-secondary students based on financial need.	Approximately 90,000 students with demonstrated financial need benefit from millennium bursaries annually.	Distributed 94,256 bursaries totalling $288,791,277 in payments to students.
	Distribute annual millennium entrance excellence awards, valued at $4,000 or $5,000 depending on the type of award, to students beginning post-secondary studies for the first time who demonstrate exceptional merit.	Over 900 post-secondary students benefit from millennium entrance excellence awards annually.	916 entrance award laureates received entrance excellence awards.
	Beginning in September 2003, distribute annual national in-course excellence awards, valued at $4,000 or $5,000 depending on the type of award, to upper-year post-secondary students.	Starting in 2003, up to 1,200 post-secondary students benefit from annual national in-course excellence awards.	822 students received in-course entrance awards.
	Undertake a research program into the determinants of access to higher education and the effect of current student financial assistance programs on students' behaviour.	Improve access to post-secondary education so that Canadians can acquire the skills needed to participate in a changing economy and society.	8 research studies were published in 2003.

Note: Among other findings, a mid-term evaluation conducted in 2003 suggested that the current delivery agreements that the Foundation has with most provinces could be changed to improve post-secondary access. In most provinces, grant recipients receive the grant plus a student loan, the value of which has been reduced by the value of the grant – thus, the total amount of funds that students receive is equal only to the value of the loan before it was reduced. The evaluation argues that in order to improve access, students should be provided with more overall funding – they should receive their grant plus the full value of their student loan. The Foundation stated in its Annual Report that on-going research and stakeholder consultations are being used to address this and other issues raised in the evaluation.

Introduction to Specified Purpose Accounts

Specified Purpose Accounts (SPA) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

HRSDC is responsible for the stewardship of three such accounts:

- the Employment Insurance (EI) Account;
- the Government Annuities Account; and
- the Civil Service Insurance Fund.

The EI Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

The Government Annuities Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Government Annuities Act*, and modified by the *Government Annuities Improvement Act*, which discontinued sales of annuities in 1975. The account is valued on an actuarial basis each year, with the deficit or surplus charged or credited to the Consolidated Revenue Fund.

The Civil Service Insurance Fund is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Civil Service Insurance Act*. Pursuant to subsection 16(3) of the *Civil Service Insurance Regulations*, the amount of actuarial deficits is transferred from the Consolidated Revenue Fund to the Civil Service Insurance Account in order to balance the assets and liabilities of the program.

The following information updates forecasted data on the EI Account that was provided in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*.[31] That report presented multi-year financial data and general information. Additional information on performance and year-end data is available at the Internet addresses provided in this section.

[31] For further information, see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_e.asp

Employment Insurance Account

The table below summarizes the financial results for the Employment Insurance (EI) Account from 2001-2002 to 2003-2004. In 2002-2003, the Government of Canada changed its basis of accounting from the modified accrual accounting to the full accrual basis of accounting. This change in accounting policy has been applied retroactively and the financial statements have been restated accordingly.

EI Account – Statement of Operations and Accumulated Surplus[a]

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	
(millions of dollars)	Actual	Actual	Forecast [b]	Actual
Revenue				
Premiums	18,000	18,243	17,887	17,900
Penalties	65	71	72	47
Interest	1,087	1,055	1,181	1,125
Total Revenue	**19,152**	**19,369**	**19,140**	**19,072**
Expenditures				
Benefits	13,694	14,501	15,505	15,070
Administrative Costs	1,476	1,519	1,571	1,521
Doubtful Accounts [c]	73	81	84	60
Total Expenditures	**15,243**	**16,101**	**17,160**	**16,651**
Surplus				
Current Year	3,909	3,268	1,980	2,421
Cumulative	40,544	43,812	45,792	46,233
Premium Rate	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**
(% of Insurable Earnings)				
Employee	2.25%	2.20%	2.10%	1.98%
Employer	3.15%	3.08%	2.94%	2.77%

a. The EI Account is a consolidated Specified Purpose Account (SPA) and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute government revenues and expenditures.

b. The forecasts for 2003-2004 were presented in the *2004-2005 Report on Plans and Priorities* and have not been restated.

c. Represents the write-offs and estimates of uncollectible account receivables for benefit overpayments and penalties imposed.

Benefits rose in 2003-2004 mainly due to an increase in the number of beneficiaries, the result of a higher level of unemployment rate, accompanied by a higher average benefit rate. EI premiums decreased by $343 million mainly due to lower premium rates, which offset the increase in employment and earnings. Interest earned increased, due solely to the rise in the cumulative surplus, as interest rates declined. As total revenue exceeds total expenditure by $2.4 billion, the cumulative EI surplus is $46.2 billion as of March 31, 2004.

More detailed information is reported in the 2003-2004 audited EI Account financial statements that are included in the *2004 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 4.[32] HRSDC also offers a website dedicated to Employment Insurance.[33] It provides information on the authority, objectives and details of the program as well as linkages to the Actuarial Reports and Monitoring and Assessment Reports.

[32] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc.e.html

[33] For further information, see http://www.hrsdc.gc.ca/en/ei/legislation/ei_act_tofprov_1.shtml

Government Annuities Account

The table below summarizes the financial results for the Government Annuities Account from 2001-2002 to 2003-2004.

Government Annuities Account - Receipts and Disbursements

(millions of dollars)	Actual		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Actuarial Liabilities – Balance at Beginning of Year	**507.8**	**471.4**	**437.6**
Income	33.3	30.8	28.5
Payments and Other Charges	65.2	61.3	57.8
Excess of Payments and Other Charges Over Income for the Year	31.9	30.5	29.3
Actuarial Surplus	4.5	3.3	2.5
Actuarial Liabilities – Balance at End of the Year	**471.4**	**437.6**	**405.8**

The annual report and financial statements for Government Annuities are available in the *2004 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[34]

[34] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Civil Service Insurance Fund

The table below summarizes the financial results for the Civil Service Insurance Fund from 2001-2002 to 2003-2004.

Civil Service Insurance Fund - Receipts and Disbursements

	Actual		
(millions of dollars)	2001-2002	2002-2003 [a]	2003-2004
Revenue			
Opening Balance	8.0	7.7	7.5
Receipts and Other Credits	0.1	0.3	0.2
Payments and Other Charges	0.4	0.5	0.6
Excess of Payments and Other Charges Over Income for the Year	0.3	0.2	0.4
Balance at End of the Year	7.7	7.5	7.1

a. The receipts and other credits in 2002-2003 were increased to account for the balancing credit of $0.1 as of March 31, 2003 that was made.

The annual report and financial statements for the Civil Service Insurance Fund are available in the *2004 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[35]

[35] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Statutory Annual Reports

Canada Student Loans Program

In August 2000, the Canada Student Loans Program (CSLP) was shifted from the risk-shared financing arrangements that had been in place with financial institutions between 1995 and July 2000 to a direct student loan financing plan.[36]

This meant that the Program had to redesign the delivery mechanism in order to directly finance student loans. In the new arrangement, the Government of Canada provides the necessary funding to students and two service providers have contracts to administer the loans.

It also meant that the Program had to enter into interim contracts with the former risk-shared loan lenders in order to ensure uninterrupted delivery of federal student financial assistance until the Direct Loans program could be fully implemented. These contracts ended February 28, 2001.

Reporting Entity

The entity detailed in this report is the Canada Student Loans Program only and does not include departmental operations related to the delivery of the CSLP. Expenditures in the figures are primarily statutory in nature, made under the authority of the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*.

Basis of Accounting

The financial figures are prepared in accordance with accounting policies and concepts generally accepted in Canada and as reflected in the *Public Sector Accounting Handbook* of the Canadian Institute of Chartered Accountants.

Specific Accounting Policies

Revenues

Two sources of revenue are reported: interest revenue on Direct Loans and recoveries on Guaranteed and Put Back Loans. Government accounting practices require that recoveries from both sources be credited to the government's Consolidated Revenue Fund. They do not appear along with the expenditures in the CSLP accounts, but are reported separately in the financial statements of Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and the Government.

36 For further information on the Canada Student Loans Program, see http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/cslp.shtml

- **Interest Revenue on Direct Loans** – Student borrowers are required to pay simple interest on their part-time student loans and on their full-time loan, but only when they leave full-time studies. Students have the option of selecting a variable (prime + 2.5%) or fixed (prime + 5%) interest rate. The amounts in the figures represent the interest accrued on the outstanding balance of the government-owned Direct Loans. Borrowers continue to pay the interest accruing on the guaranteed and risk-shared loans directly to the private lender holding these loans.

- **Recoveries on Guaranteed Loans** – The government reimburses the private lenders for any loans issued prior to August 1, 1995 that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full). The amounts in the figures represent the recovery of principal and interest on these defaulted loans.

- **Recoveries on Put-back Loans** – Under the risk-shared agreements, the government will purchase from the participating financial institutions any loans issued between August 1, 1995 to July 31, 2000 that are in default of payments for at least 12 months after the period of study, that in aggregate, do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender's outstanding student loans in repayments. The amount paid is set at 5% of the value of the loans in question. The recoveries amounts in the figures represent the recovery of principal and interest on these loans.

Canada Study Grants

Canada Study Grants improve access to post-secondary education by providing non-repayable financial assistance to post-secondary students with particularly high levels of need. Five types of grants are available to assist: (1) students with permanent disabilities in order to meet disability-related educational expenses (up to $8,000 annually); (2) students with dependants (up to $3,120 annually); (3) high-need part-time students (up to $1,200 annually); (4) women in certain fields of Ph.D. studies (up to $3,000 annually for up to three years); and (5) high-need students with permanent disabilities (up to $2,000 annually).

Collection Costs

These amounts represent the cost of using private collection agencies to collect defaulted Canada Student Loans. The loans being collected include: risk-shared and guaranteed loans that have gone into default and for which the government has reimbursed the private lender; and Direct Loans issued after July 31, 2000, that are returned to HRSDC by the third party service provider as having defaulted.

Interim Arrangements

As noted in the introduction to this section, interim contracts were entered into with the former risk-shared loan lenders to disburse full-time Direct Loans on the government's behalf until February 28, 2001. At that time, the government reimbursed the lenders 85% of the loan principal they had advanced during the interim period. The remaining 15% was reimbursed to the lenders later. These contracts

also called for remuneration in the form of transaction fees and the interest on funds advanced on behalf of the government. Another contract was entered into with Canada Post for the delivery of Direct Loans to part-time students. The Interest Cost to Financial Institutions (Interim) and Transition fees to Financial Institutions (Interim) items identify the cost of these interim arrangements.

- **Interest Cost to Financial Institutions (Interim)** – This expense represents the interest costs, calculated at prime, paid by CSLP on a monthly basis to the lending institutions on the outstanding advances made to full-time students with Direct Loans.
- **Transition Fees to Financial Institutions (Interim)** – This expense represents the cost of transaction fees paid by CSLP during the interim period for each fully completed full-time loan made to the student by the participating lending institutions. Transition fees also include payments made to Canada Post for each fully completed part-time loan made during the interim period. The cost is calculated on the basis of certificates of eligibility negotiated by the student.

Service Bureau Costs

As of March 1, 2001, CSLP uses third party service providers to administer Direct Loans disbursement, in-study loan management and post-studies repayment activities. This item represents the cost associated with these contracted services.

Risk Premium

Risk premium represents part of the remuneration offered to lending institutions participating in the risk-shared program from August 1, 1995 to July 31, 2000. The risk premium was 5% of the value of loans being consolidated (normally the value of loans issued to students), being calculated and paid at the time students leave studies and go into repayment. In return, the lenders assumed risk associated with non-repayment of these loans.

Put-Back

Subject to the provisions of the contracts with lending institutions, the government will purchase from a lender the student loans that are in default of payment for at least 12 months and that, in aggregate, do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender's outstanding student loans in repayments. The amount paid is set at 5% of the value of the loans in question. The figures also include any refund made to participating financial institutions on the recoveries.

Administrative Fees to Provinces and Territories

Pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* (*CSFAA*), the government has entered into arrangements with participating provinces and Yukon Territory to facilitate the administration of the CSLP. They administer the application and needs assessment activities associated with federal student financial assistance and in return they are paid an administrative fee.

In-Study Interest Borrowing Expense

The capital needed to issue the Direct Loans is raised through the department of Finance's general financing activities. The cost of borrowing this capital is recorded in the department of Finance's overall financing operations. The figures represent the cost attributed to CSLP in support of Direct Loans while students are considered in study status.

In Repayment Interest Borrowing Expense

The capital needed to issue the Direct Loans is raised through the department of Finance's general financing activities. The cost of borrowing this capital is recorded in the department of Finance's overall financing operations. The figures represent the cost attributed to CSLP while students are in repayment of their Canada Student Loans.

In-Study Interest Subsidy

A central feature of federal student assistance is that student borrowers are not required to pay the interest on their student loans as long as they are in full-time study and, in the case of loans negotiated prior to August 1, 1993, for six months after the completion of studies. Under the guaranteed and risk-shared programs, the Government paid the interest to the lending institutions on behalf of the student.

Interest Relief

Assistance may be provided to cover loan interest for up to 54 months for borrowers who have difficulty repaying their loans. The shift from Guaranteed and Risk-Shared Loans to Direct Loans did not alter interest relief for loans in distress from the borrower's perspective; however, the method of recording associated costs changed. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP compensates lending institutions for lost interest equal to the accrued interest amount on loans under interest relief. For loans issued after August 1, 2000, an interest relief expense is recorded to offset the accrued interest on direct loans.

Debt Reduction in Repayment

Debt Reduction in Repayment (DRR) assists borrowers in severe financial hardship. DRR is a federal repayment assistance program through which the Government of Canada reduces a qualifying student's outstanding Canada Student Loans principal to an affordable amount after all other interest relief measures are exhausted. The maximum amount of the reduction is $10,000 or 50% of the loan principal, whichever is less. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP pays the lending institutions the amount of student debt principal reduced by the Government of Canada under DRR. For loans issued after August 1, 2000, the Government of Canada forgives a portion of the loan principal.

Claims Paid and Loans Forgiven

From the beginning of the program in 1964 until July 31, 1995, the Government fully guaranteed all loans issued to students by private lenders. The Government reimburses

private lenders for any of these loans that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full, after which the department of Social Development Canada's Collection Services will attempt to recover these amounts).[37] The risk-shared arrangements also permitted loans issued from August 1, 1995 to July 31, 2000 to be guaranteed under specific circumstances. This item represents the costs associated with loan guarantees.

Pursuant to the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*, the government incurs the full amount of the unpaid principal plus accrued interest in the event of the death of the borrower or if the borrower becomes permanently disabled and cannot repay the loan without undue hardship.

Bad Debt Expense

Under Direct Loans, the government owns the loans issued to students and must record them as assets. As a result, Generally Accepted Accounting Principles require a provision be made for potential future losses associated with these loans. The provision must be made in the year the loans are issued even though the losses may occur many years later. The figures represent the annual expense against the provisions for Bad Debt and Debt Reduction in Repayment on Direct Loans.

Alternative Payments to Non-participating Provinces

Provinces and territories may choose not to participate in the CSLP. These provinces and territories receive an alternative payment to assist in the cost of delivering a similar student financial assistance program.

Commitments

As at March 31, 2004, the department had the following commitments for Service Provider contracts: $76.6 million. The current end date for the Service Provider contracts is February 28, 2005.

37 An announcement was made on December 12, 2003 which split Human Resources Development Canada into two new departments – Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and Social Development Canada (SDC). It was subsequently determined that collection services would be shared between the two departments and housed in SDC.

Table 10: Consolidated Canada Student Loans Program – Combined Programs

(millions of dollars)	Actual		2003-2004	
	2001-2002	2002-2003	Forecast	Actual
Revenues				
Interest Revenue on Direct Loans	44.2	103.9	145.2	174.3
Recoveries on Guaranteed Loans	123.7	111.1	103.1	91.3
Recoveries on Put-Back Loans	4.2	7.7	8.9	9.6
Total Revenues	172.1	222.7	257.2	275.2
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	69.7	54.5	78.2	66.8
Total Transfer Payments	69.7	54.5	78.2	66.8
Loan Administration				
Collection Costs	14.3	12.8	13.3	13.4
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	13.7	0.0	0.0	0.0
- Transition Fees to Financial Institutions	0.3	0.0	0.0	0.0
Service Bureau Costs	27.9	41.2	61.6	41.0
Risk Premium	51.0	23.0	16.8	11.7
Put-Back	2.7	5.8	7.6	4.3
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.0	8.4	9.4	8.8
Total Loan Administration Expenses	118.9	91.3	108.7	79.2
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Borrowing Expense (Class A) [a]	105.7	138.6	148.2	148.6
In Repayment Interest Borrowing Expense (Class B) [a]	12.7	41.3	86.4	68.1
In-Study Interest Subsidy	77.8	39.8	25.3	27.4
Interest Relief [b]	86.5	74.6	77.7	73.8
Debt Reduction in Repayment	4.2	7.4	10.6	10.7
Claims Paid & Loans Forgiven	76.0	40.7	36.4	34.8
Bad Debt Expense [c]				
Debt Reduction in Repayment Expense	10.6	10.8	11.5	11.5
Bad Debt Expense	171.4	175.7	186.0	193.3
Total Cost of Government Support Expenses	544.9	529.0	582.1	568.2
Total Expenses	733.5	674.7	769.0	714.2
Net Operating Results	561.4	451.9	511.8	439.0
Alternative Payments to Non-Participating Provinces [d]	144.9	76.0	159.0	244.8
Final Operating Results	706.3	527.9	670.8	683.8

a. These costs are related to Canada Student Direct Loans but reported by the Department of Finance.

b. The 2001-2002 and 2002-2003 actuals are restated to reflect the change of valuation accounting method of the Interest Relief allowance.

c. This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt and Debt Reduction in Repayment as required under Accrual Accounting. The Bad Debt Expense figure for 2002-2003 has been revised (from $173.8 million to $175.7 million) to include the expense against the Provision on Outstanding Interest on Impaired Loans, which is in accordance with the Actuarial Report on CSLP.

d. For 2003-2004, the total amount disbursed as Alternative Payments is $160.0 million only. Starting in 2003-2004, the corresponding accrual ($84.8 million) is now recorded at the departmental level instead, as in the past, being recorded centrally. This change in methodology explains the increase of the expenditure shown for that fiscal year.

Table 11: Consolidated Canada Student Loans Program – Risk Shared and Guaranteed Loans Only

	Actual		2003-2004	
(millions of dollars)	2001-2002	2002-2003	Forecast	Actual
Revenue				
Recoveries on Guaranteed Loans	123.7	111.1	103.1	91.3
Recoveries on Put-Back Loans	4.2	7.7	8.9	9.6
Total Revenues	127.9	118.8	112.0	100.9
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	N/A	N/A	N/A	N/A
Total Transfer Payments	0.0	0.0	0.0	0.0
Loan Administration				
Collection Costs	14.3	12.0	9.9	9.3
Risk Premium	51.0	23.0	16.8	11.7
Put-Back	2.7	5.8	7.6	4.3
Administrative Fees to Provinces and Territories	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Loan Administration Expenses	68.0	40.8	34.3	25.3
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Subsidy	77.8	39.8	25.3	27.4
Interest Relief	85.6	65.3	54.1	53.8
Debt Reduction in Repayment	4.2	7.4	10.6	10.7
Claims Paid & Loans Forgiven	76.0	40.0	34.8	33.3
Total Cost of Government Support Expenses	243.6	152.6	124.8	125.2
Total Expenses	311.6	193.4	159.1	150.5
Net Statutory Operating Results	183.7	74.6	47.1	49.6
Alternative Payments to Non-Participating Provinces	110.0	0.0	0.0	0.0
Final Statutory Operating Results	293.7	74.6	47.1	49.6

Table 12: Consolidated Canada Student Loans Program – Direct Loans Only

(millions of dollars)	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	2003-2004 Forecast	2003-2004 Actual
Revenue				
Interest Revenue on Direct Loans	44.2	103.9	145.2	174.3
Total Revenue	44.2	103.9	145.2	174.3
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	69.7	54.5	78.2	66.8
Total Transfer Payments	69.7	54.5	78.2	66.8
Loan Administration				
Collection Costs	0.0	0.8	3.4	4.1
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	13.7	0.0	0.0	0.0
- Transition Fees to Financial Institutions	0.3	0.0	0.0	0.0
Service Bureau Costs	27.9	41.2	61.6	41.0
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.0	8.4	9.4	8.8
Total Loan Administration Expenses	50.9	50.5	74.4	53.9
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Borrowing Expense (Class A) [a]	105.7	138.6	148.2	148.6
In Repayment Interest Borrowing Expense (Class B) [a]	12.7	41.3	86.4	68.1
Interest Relief [b]	0.9	9.3	23.6	20.0
Claim Payments and Loans Forgiven	-	0.7	1.6	1.5
Bad Debt Expense [c]				
Debt Reduction in Repayment Expense	10.6	10.8	11.5	11.5
Bad Debt Expense	171.4	175.7	186.0	193.3
Total Cost of Government Support Expenses	301.3	376.3	457.3	443.0
Total Expenses	421.9	481.3	609.9	563.7
Net Operating Results	377.7	377.4	464.7	389.4
Alternative Payments to Non-Participating Provinces [d]	34.9	76.0	159.0	244.8
Final Operating Results	412.6	453.4	623.7	634.2

a. These costs are related to Canada Student Direct Loans but reported by the Department of Finance.

b. The 2001-2002 and 2002-2003 actuals are restated to reflect the change of valuation accounting method of the Interest Relief allowance.

c. This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt and Debt Reduction in Repayment as required under Accrual Accounting. The Bad Debt Expense figure for 2002-2003 has been revised (from $173.8 million to $175.7 million) to include the expense against the Provision on Outstanding Interest on Impaired Loans, which is in accordance with the Actuarial Report on CSLP.

d. For 2003-2004, the total amount disbursed as Alternative Payments is $160.0M only. Starting in 2003-2004, the corresponding accrual ($84.8 million) is now recorded at the departmental level instead, as in the past, being recorded centrally. This change in methodology explains the increase of the expenditure shown for that fiscal year.

Other Statutory Annual Reports

Noted below are other statutory annual reports that are consolidated in other segments of this report and/or in the Public Accounts of Canada.

Parts I and III of the *Canada Labour Code*
These are reported under the Strategic Outcome of "Safe, healthy, fair, stable and cooperative and productive workplaces"

Civil Service Insurance Act
The complete annual report is included in the *2004 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[38] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

Government Annuities Act
The complete annual report is included in the *2004 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[39] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

38 For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc.e.html
39 For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc.e.html

Consolidated Reporting

Asset Management

Asset management is being reported by Social Development Canada's Financial and Administrative Services on behalf of HRSDC. Results can therefore be found in Social Development Canada's Departmental Performance Report available on the Treasury Board Secretariat website.[40]

Procurement and Contracting

Procurement and contracting is being reported by Social Development Canada's Financial and Administrative Services on behalf of HRSDC. Results can therefore be found in Social Development Canada's Departmental Performance Report available on the Treasury Board Secretariat website.[41]

[40] http://www.tbs-sct.gc.ca/
[41] http://www.tbs-sct.gc.ca/

Regulatory Initiatives

Through Access to Learning, Canadians Can Participate Fully in a Knowledge-Based Economy and Society			
Purpose of regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Debt Reduction in Repayment: Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* and *Canada Student Loans Regulations* to improve the Debt Reduction in Repayment measure by increasing the total amount of debt forgiveness available through the measure.	Improvement to the Debt Reduction in Repayment measure will increase its availability to student loan borrowers facing financial hardship. It would result in reduced loan defaults and collection costs to the Government of Canada.	As a result of amended income thresholds to determine eligibility, it is anticipated that the number of borrowers who would be eligible for DRR after exhausting Interest Relief will increase by approximately 80%.	This amendment came into effect on May 11, 2004. Results will become available in the next year.
Access to Debt Management Measures: Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* and *Canada Student Loans Regulations* would allow access to Interest Relief for borrowers whose payments are in arrears up to 270 days or who are bankrupt.	Enhancing access to debt management measures is intended to maximize repayment and minimize default. This would reduce the costs of collection activities on defaulted student loans.	It is estimated that the number of borrowers who would benefit from Interest Relief will increase by 6%.	This amendment came into effect on May 11, 2004. Results will become available in the next year.
Part-time Student Financial Assistance: Regulatory changes to improve financial assistance for part-time students.	Part-time student financial assistance is under review by Federal-provincial and territorial ADM Committee on Student Financial Assistance.		

Safe, Healthy, Fair, Stable, Cooperative and Productive Workplaces			
Purpose of regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Canada Labour Code, Part II - *Canada Occupational Health and Safety Regulations* Prevention of Violence in the Workplace	This will ensure that measures for the prevention of violence in the workplace are implemented for the protection of all employees under federal jurisdiction.	• Hazardous Occurrence Reports • Annual Hazardous Occurrence statistics • LA-2000 Non-Compliance Reports	Proceeding with legal review and drafting of the regulations.
Canada Labour Code, Part II - *Canada Occupational Health and Safety Regulations* Hazard Prevention Program Regulations	This will ensure that a program for the prevention of hazards is implemented in the workplace for the protection of all employees under federal jurisdiction.	• Hazardous Occurrence Reports • Annual Hazardous Occurrence statistics • LA-2000 Non-Compliance Reports	Draft regulations are being finalized for prepublication in Part I of the *Canada Gazette* (for a 75-day consultation period).
The following regulations are made on the joint recommendation of the Minister of Labour and Housing and the Minister of Transport:			
Canada Labour Code, Part II - *Aviation Occupational Health and Safety Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports • Annual Hazardous Occurrence statistics	The relevant proposed regulations are with Justice Canada's Regulations Section for legal drafting and subsequent prepublication in Part I of the *Canada Gazette*.
Canada Labour Code, Part II - *Onboard Trains Occupational Health and Safety Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports • Annual Hazardous Occurrence statistics	Working with Transport Canada to finalize the draft regulations prior to transmittal to Justice Canada's Regulations Section for legal drafting.
Canada Labour Code Part II - *Marine Occupational Health and Safety Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports • Annual Hazardous Occurrence statistics	Working with Transport Canada to finalize the draft regulations prior to transmittal to Justice Canada's Regulations Section for legal drafting.
These following regulations are made on the joint recommendation of the Minister of Labour and Housing, the Minister of Natural Resources and the Minister of Indian Affairs and Northern Development:			
Canada Labour Code, Part II - *Oil and Gas Occupational Health and Safety Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of an ongoing commitment to regularly review and update regulations.	• Hazardous Occurrence Reports • Annual Hazardous Occurrence statistics	Working with the National Energy Board and HRSDC Legal Services to finalize the draft for onward transmittal to Justice Canada's Regulations Section for legal drafting.

Horizontal Initiatives

Human Resources and Skills Development Canada is the lead on the following horizontal initiatives. A Horizontal Results Database detailing each initiative is available at the following internet address: http://www.tbs-sct.gc.ca/

- Aboriginal Human Resources Development Strategy
- Aboriginal skills and employment partnerships and the Joint Voisey's Bay employment and training authority
- Youth Employment Strategy
- Labour Market Development Agreements
- Sector Council Program
- Older Workers Pilot Projects Initiative
- Canada Student Loans Program
- National Literacy Program
- National Homelessness Initiative
- Service Canada
- Toronto Waterfront Revitalization Initiative

Evaluations and Audits

Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) is committed to ensuring that it gets the best possible results from its programs, policies and services, and that it does so in an effective and efficient manner. The department can assess this through evaluations and audits.

Evaluations examine all elements of a program, ranging from the procedures and policies that are used to design and deliver the program, to measuring the achieved results or impacts (both intended and unintended) of the program. Evaluations provide credible and objective evidence of how well programs and policies are working, and how they might be improved.

Audits, on the other hand, provide management with objective assessments and assurance on key aspects of management practices, control systems and information used for decision-making and financial reporting. Audits also guide management in determining where the organization is most exposed to risk, and what remedial actions are available and appropriate.

While evaluation and audit functions are distinct, both contribute to ensuring that the department has timely, strategically-focused, objective and evidence-based information on its management practices and on the performance of its policies, programs and services, to produce better results for Canadians.

Fiscal year 2003-2004 represented a year of significant change and transformation for both the Evaluation and Internal Audit directorates. They first underwent reorganization in the Human Resources Development Canada, and then the audit and evaluation functions were integrated within HRSDC.

During the year, evaluation efforts were focused, for the most part, on labour market programs, which now reside with HRSDC. Priority was given to evaluations of grant and contribution programs requiring the renewal of their terms and conditions, as well as programs pursuant to the federal-provincial Labour Market Development Agreements. Significant evaluation activity, however, was also initiated for programs that now reside within Social Development Canada, and much of this evaluation work was in progress during 2003-2004. These included, among others, evaluations of the National Child Benefit Strategy, the Labour Market Agreements for Persons with Disabilities, and the Guaranteed Income Supplement and Spousal Allowance.

The Internal Audit function operated that year in a context of significant and ongoing departmental changes, both in term of accountability structures and program/process design and operation. Internal audit efforts supported risk and change management while pursuing the conduct of several major assurance audits, most of which were completed in the following year.

Internal Audit Services (formerly Internal Audit and Risk Management Services) administrative reporting changed twice during the period. Since February 2004, the Director General, Audit and Evaluation is reporting to the ADM, Strategic Policy and Planning.

Internal Audit has invested in new technology to improve its efficiency and has increased the depth and coverage of the quality assurance program.

HRSDC publishes and makes its evaluations and audits available to Canadians. The chart below includes evaluation studies, audits and reviews published or in progress during 2003-2004, and organized by departmental strategic outcomes. Executive summaries, observations, recommendations and management action plans are published on HRSDC Internet sites.[42]

Evaluations and Audits	
To provide Canadians with:	**As demonstrated by the findings of the following:**
Efficient and effective income support and labour market transitions	• EI Reform and Seasonal Workers that Earn Less than $12,000 *(published)* • Unemployment Insurance-Employment Insurance Transition: An Evaluation of the Pre-2001 Maternity and Parental Benefits Program in Canada *(published)* • Summative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures under the Terms of the Canada/British Columbia Labour Market Development Agreement *(in progress)* • Formative Evaluation of the Official Language Minority Communities Support Fund *(in progress)* • Audit of HRSDC Youth Employment Initiatives Program *(in progress)* • Audit of Entitlement to Employment Insurance Benefits *(in progress)*
Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills	• Formative Evaluation of the Sectoral Partnerships Initiative *(in progress)*
Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society	• Formative Evaluation of Canada Education Savings Grant Program *(published)* • Formative evaluation of the Canada Student Loans Program *(in progress)* • Audit of the Learning Initiatives Program *(in progress)*

42 See http://www.hrsdc.gc.ca. Recent evaluations and special studies are posted at http://www11.hrdc-drhc.gc.ca. Recent audits are posted at http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/fas/iarms/toc.shtml.

Evaluations and Audits	
To provide Canadians with:	**As demonstrated by the findings of the following:**
Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces	• Evaluation of the Federal Contractors Program *(published)* • Gender Equality in the Labour Market *(published)* • Summative Evaluation of the Labour Management Partnerships Program *(in progress)* • Audit Part III of the *Canada Labour Code (in progress)*
Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness	• Evaluation of the National Homelessness Initiative: Implementation and Early Outcomes of the HRDC-based Components *(published)* • Audit of the Supporting Communities Partnership Initiative *(completed)*
Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction	• Audit of Management of Personal Information *(in progress)* • Audit of Implementation of Modern Management at HRDC *(in progress)*

Internal Audit Services (formerly Internal Audit and Risk Management Services) administrative reporting changed twice during the period. Since February 2004, the Director General, Audit and Evaluation is reporting to the ADM, Strategic Policy and Planning.

Internal Audit has invested in new technology to improve its efficiency and has increased the depth and coverage of the quality assurance program.

HRSDC publishes and makes its evaluations and audits available to Canadians. The chart below includes evaluation studies, audits and reviews published or in progress during 2003-2004, and organized by departmental strategic outcomes. Executive summaries, observations, recommendations and management action plans are published on HRSDC Internet sites.[42]

Evaluations and Audits

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
Efficient and effective income support and labour market transitions	• EI Reform and Seasonal Workers that Earn Less than $12,000 *(published)* • Unemployment Insurance-Employment Insurance Transition: An Evaluation of the Pre-2001 Maternity and Parental Benefits Program in Canada *(published)* • Summative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures under the Terms of the Canada British Columbia Labour Market Development Agreement *(in progress)* • Formative Evaluation of the Official Language Minority Communities Support Fund *(in progress)* • Audit of HRSDC Youth Employment Initiatives Program *(in progress)* • Audit of Entitlement to Employment Insurance Benefits *(in progress)*
Enhanced competitiveness of Canadian workplaces by supporting investment in and recognition and utilization of skills	• Formative Evaluation of the Sectoral Partnerships Initiative *(in progress)*
Through access to learning, Canadians can participate fully in a knowledge-based economy and society	• Formative Evaluation of Canada Education Savings Grant Program *(published)* • Formative evaluation of the Canada Student Loans Program *(in progress)* • Audit of the Learning Initiatives Program *(in progress)*

[42] See http://www.hrsdc.gc.ca. Recent evaluations and special studies are posted at http://www11.hrdc-drhc.gc.ca. Recent audits are posted at http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/fas/arms/toc.shtml.

Evaluations and Audits

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
Safe, healthy, fair, stable, cooperative and productive workplaces	• Evaluation of the Federal Contractors Program *(published)* • Gender Equality in the Labour Market *(published)* • Summative Evaluation of the Labour Management Partnerships Program *(in progress)* • Audit Part III of the *Canada Labour Code (in progress)*
Enhanced community capacity to contribute to the reduction of homelessness	• Evaluation of the National Homelessness Initiative: Implementation and Early Outcomes of the HRDC-based Components *(published)* • Audit of the Supporting Communities Partnership Initiative *(completed)*
Seamless, integrated and multi-channel service delivery that ensures client satisfaction	• Audit of Management of Personal Information *(in progress)* • Audit of Implementation of Modern Management at HRDC *(in progress)*

Annex 1: Division of Responsibilities of the former Human Resources Development Canada

Following the governmental reorganization announced on December 12, 2003, Human Resources Development Canada (HRDC) was split into two new departments: Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and Social Development Canada (SDC). The following table shows the division of responsibilities of the former HRDC into the new departments.

HRDC Responsibilities	HRSDC Responsibilities	SDC Responsibilities
Insurance Branch • Policy Development • Program Design • Benefits • Claims Processing • Appeals • Investigation and Control • Operational and Program Maintenance and Improvement • Social Insurance Number/ Social Insurance Registration	**Employment Insurance Operations** • Benefits • Claims Processing • Appeals • Investigation and Control • Operational and Program Maintenance and Improvement	**Modernizing Services for Canadians** • Social Insurance Number/ Social Insurance Registration
Employment Programs Branch • Policy Development • Program Design • Foreign Worker Program • Labour Exchange • Labour Market Information • Employment Benefits and Support Measures • Labour Market Development Agreements • Aboriginal Human Resources Development Strategy • Aboriginal Skills and Employment Partnerships • Youth Employment Strategy • Labour Market Adjustments • Opportunities Fund	**Employment Programs Policy and Design** • Employment Insurance Policy and Employment Programs Policy Development • Program Design • Aboriginal Skills and Employment Partnerships **Workplace** • Foreign Worker Program • Labour Exchange • Labour Market Information **Employment Programs Operations** • Employment Benefits and Support Measures • Labour Market Development Agreements • Aboriginal Human Resources Development Strategy • Youth Employment Strategy • Labour Market Adjustments and Official Language Minority Communities	**Income Security Programs** • Opportunities Fund

HRDC Responsibilities	HRSDC Responsibilities	SDC Responsibilities
Human Investment Programs • Human Resources Partnerships • Student Financial Assistance • Canada Education Savings Grant • National Literacy Secretariat • Office of Learning Technologies • Office for Disabilities Issues • Social Development • Voluntary Sector Initiative • Official Language Minority Communities • Learning Initiatives Program • International Academic Mobility Program	**Workplace** • Human Resources Partnerships **Learning** • Student Financial Assistance • Canada Education Savings Grant • National Literacy Secretariat • Office of Learning Technologies • Learning Initiatives Program • International Academic Mobility Program	**Income Security Programs** • Office for Disabilities Issues • Voluntary Sector Initiative • Social Development
Income Security Programs • Old Age Security Program • Canada Pension Plan		**Income Security Programs** • Old Age Security Program • Canada Pension Plan
Labour Program • Federal Mediation and Conciliation Service • Labour Operations • Strategic Policy and International Labour Affairs • Workplace Information • Aboriginal Labour Affairs	**Labour and Homelessness** • Federal Mediation and Conciliation Service • National Labour Operations • Intergovernmental Labour Affairs • International Labour Affairs • Workplace Policy and Information • Aboriginal Labour Affairs	
Homelessness • National Secretariat on Homelessness	**Labour and Homelessness** • National Secretariat on Homelessness - Supporting Communities Partnership Initiative - Homeless Individuals and Families Information System - Urban Aboriginal Homelessness Initiative - Regional Homelessness Fund - National Research Program - Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative	
Strategic Policy • Social Policy • Labour Market Policy • Learning Policy • Intergovernmental Relations	**Strategic Policy and Planning** • Labour Market Policy • Learning Policy • Intergovernmental Relations • Strategy and Coordination	**Strategic Direction** • Social Policy • Intergovernmental Relations • Strategy and Coordination • Knowledge Directorate

Annex 1: Division of Responsibilities of the former Human Resources Development Canada

Following the governmental reorganization announced on December 12, 2003, Human Resources Development Canada (HRDC) was split into two new departments: Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and Social Development Canada (SDC). The following table shows the division of responsibilities of the former HRDC into the new departments.

HRDC Responsibilities	HRSDC Responsibilities	SDC Responsibilities
Insurance Branch • Policy Development • Program Design • Benefits • Claims Processing • Appeals • Investigation and Control • Operational and Program Maintenance and Improvement • Social Insurance Number Social Insurance Registration	**Employment Insurance Operations** • Benefits • Claims Processing • Appeals • Investigation and Control • Operational and Program Maintenance and Improvement	**Modernizing Services for Canadians** • Social Insurance Number Social Insurance Registration
Employment Programs Branch • Policy Development • Program Design • Foreign Worker Program • Labour Exchange • Labour Market Information • Employment Benefits and Support Measures • Labour Market Development Agreements • Aboriginal Human Resources Development Strategy • Aboriginal Skills and Employment Partnerships • Youth Employment Strategy • Labour Market Adjustments • Opportunities Fund	**Employment Programs Policy and Design** • Employment Insurance Policy and Employment Programs Policy Development • Program Design • Aboriginal Skills and Employment Partnerships **Workplace** • Foreign Worker Program • Labour Exchange • Labour Market Information **Employment Programs Operations** • Employment Benefits and Support Measures • Labour Market Development Agreements • Aboriginal Human Resources Development Strategy • Youth Employment Strategy • Labour Market Adjustments and Official Language Minority Communities	**Income Security Programs** • Opportunities Fund

HRDC Responsibilities	HRSDC Responsibilities	SDC Responsibilities
Human Investment Programs • Human Resources Partnerships • Student Financial Assistance • Canada Education Savings Grant • National Literacy Secretariat • Office of Learning Technologies • Office for Disabilities Issues • Social Development • Voluntary Sector Initiative • Official Language Minority Communities • Learning Initiatives Program • International Academic Mobility Program	**Workplace** • Human Resources Partnerships **Learning** • Student Financial Assistance • Canada Education Savings Grant • National Literacy Secretariat • Office of Learning Technologies • Learning Initiatives Program • International Academic Mobility Program	**Income Security Programs** • Office for Disabilities Issues • Voluntary Sector Initiative • Social Development
Income Security Programs • Old Age Security Program • Canada Pension Plan		**Income Security Programs** • Old Age Security Program • Canada Pension Plan
Labour Program • Federal Mediation and Conciliation Service • Labour Operations • Strategic Policy and International Labour Affairs • Workplace Information • Aboriginal Labour Affairs	**Labour and Homelessness** • Federal Mediation and Conciliation Service • National Labour Operations • Intergovernmental Labour Affairs • International Labour Affairs • Workplace Policy and Information • Aboriginal Labour Affairs	
Homelessness • National Secretariat on Homelessness	**Labour and Homelessness** • National Secretariat on Homelessness - Supporting Communities Partnership Initiative - Homeless Individuals and Families Information System - Urban Aboriginal Homelessness Initiative - Regional Homelessness Fund - National Research Program - Surplus Federal Real Property for Homelessness Initiative	
Strategic Policy • Social Policy • Labour Market Policy • Learning Policy • Intergovernmental Relations	**Strategic Policy and Planning** • Labour Market Policy • Learning Policy • Intergovernmental Relations • Strategy and Coordination	**Strategic Direction** • Social Policy • Intergovernmental Relations • Strategy and Coordination • Knowledge Directorate

HRDC Responsibilities	HRSDC Responsibilities	SDC Responsibilities
• Strategy and Coordination • Knowledge Directorate	• Policy Research and Coordination (Strategic Knowledge Directorate)	
Corporate Affairs and Planning • Corporate Planning • Performance Measurement and Accountability • Internal Audit • Evaluation • Briefing, Cabinet and Parliamentary Affairs • Ministerial Correspondence • Executive Committees	**Strategic Policy and Planning** • Corporate Planning • Performance Measurement and Accountability • Internal Audit • Evaluation **Ministerial Affairs and Communication** • Briefing, Cabinet and Parliamentary Affairs • Ministerial Correspondence • Executive Committees	**Strategic Direction** • Corporate Planning • Performance Measurement and Accountability • Internal Audit • Evaluation **Public and Ministerial Affairs** • Briefing, Cabinet and Parliamentary Affairs • Ministerial Correspondence • Executive Committees
Communications • Communications	**Ministerial Affairs and Communication** • Communications	**Public and Ministerial Affairs** • Communications
Human Resources		**Human Resources**
Financial and Administrative Services		**Financial and Administrative Services**
Systems		**Systems**
Modernizing Service for Canadians • Modernizing Service for Canadians		**Modernizing Service for Canadians** • Modernizing Service for Canadians
Service Delivery • [illegible] Service Delivery (Internet and Telephone) • Service and Benefits In Person Delivery • Regional and local program and service delivery, including Human Resources Centres of Canada	**Service and Benefits Delivery** • [illegible] • Regional and local program and service delivery, including Human Resources Centres of Canada	**Modernizing Service for Canadians** • Government-wide Service Delivery (Internet and Telephone)

[illegible]

HRDC Responsibilities	HRSDC Responsibilities	SDC Responsibilities
• Strategy and Coordination • Knowledge Directorate	• Policy Research and Co-ordination (formerly Knowledge Directorate)	
Corporate Affairs and Planning • Corporate Planning • Performance Measurement and Accountability • Internal Audit • Evaluation • Briefing, Cabinet and Parliamentary Affairs • Ministerial Correspondence • Executive Committees	**Strategic Policy and Planning** • Corporate Planning • Performance Measurement and Accountability • Internal Audit • Evaluation **Ministerial Affairs and Communication** • Briefing, Cabinet and Parliamentary Affairs • Ministerial Correspondence • Executive Committees	**Strategic Direction** • Corporate Planning • Performance Measurement and Accountability • Internal Audit • Evaluation **Public and Ministerial Affairs** • Briefing, Cabinet and Parliamentary Affairs • Ministerial Correspondence • Executive Committees
Communications • Communications	**Ministerial Affairs and Communication** • Communications	**Public and Ministerial Affairs** • Communications
Human Resources		**Human Resources**[a]
Financial and Administrative Services		**Financial and Administrative Services**[a]
Systems		**Systems**[a]
Modernizing Service for Canadians • Modernizing Service for Canadians		**Modernizing Service for Canadians** • Modernizing Service for Canadians
Service Delivery • Enterprise-wide Service Delivery (Internet and Telephone) • Service and Benefits In Person Delivery • Regional and local program and service delivery, including Human Resources Centres of Canada	**Service and Benefits Delivery** • Service and Benefits In Person Delivery[b] • Regional and local program and service delivery, including Human Resources Centres of Canada[b]	**Modernizing Service for Canadians** • Enterprise-wide Service Delivery (Internet and Telephone)[c]

a. These services reside in Social Development Canada, which provides services to both departments.
b. These responsibilities have been assigned to Human Resources and Skills Development Canada, which provides services on behalf of both departments.
c. This responsibility has been assigned to Social Development Canada, which provides services on behalf of both departments.

Annex 2: Websites and References

Parliamentary Committee Recommendations

Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response. Third Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities.

- http://www.parl.gc.ca/InfocomDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp03-e.htm

Government of Canada Response to the Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities Raising Adult Literacy Skills: The Need for a Pan-Canadian Response

- http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/comm/reports/literacy/index.shtml

Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children. Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities.

- http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04-e.htm

Response of the Government of Canada to the Fourth Report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities: Building a Brighter Future for Urban Aboriginal Children

- http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=E&Page=Strategy&Sub=Response

Efficient and Effective Income Support and Labour Market Transitions

Youth Employment Strategy (YES):

- http://www.youth.gc.ca/yoaux.jsp?contentpageid=706&lang=en
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h006_e.asp

Employment Benefits and Support Measures:

- http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/programs/unemployed.asp

Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS):

- http://www17.hrdc-drhc.gc.ca/ARO-BRA/ARO.cfm?Menu=strategymenu_e.cfm&File=strategy/strategy_intro_e.cfm&subMenu=AHRDA
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h003_e.asp

Early Childhood Development Strategy for First Nations and Other Aboriginal Children:

- http://www.hc-sc.gc.ca/english/media/releases/2002/2002_72.htm

Early Learning and Child Care

- http://socialunion.gc.ca/elcc_e.htm
- http://socialunion.gc.ca/ecd_e.html

Federal/provincial/territorial investments in Early Childhood Development

- http://www.socialunion.gc.ca/ecd_e.html

Labour Market Development Agreements (LMDA):

- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h004_e.asp

Employment Insurance Monitoring and Assessment Report:

- http://www.hrsdc.gc.ca/en/ei/reports/eimar_2003.shtml

Enhanced Competitiveness of Canadian Workplaces by Supporting Investment in and Recognition and Utilization of Skills

Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians:

- http://www.innovationstrategy.gc.ca/cmb/innovation.nsf/pages/Menu-e

Consultations:

- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/events_e.shtml

Sectoral Partnership Initiative:

- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h012_e.asp

Foreign Worker Program
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/fw.shtml

Literacies: Researching Practice, Practicing Research:
- http://www.literacyjournal.ca

Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians:
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/home.shtml

Modern Comptrollership:
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/fas/fs/mm/menu/mc_home.shtml

University of Ottawa Certificate:
- http://www.gouvernance.uottawa.ca/certificat/index.asp

Performance tracking results:
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

Through Access to Learning, Canadians can Participate Fully in a Knowledge-Based Economy and Society

Canada Student Loans Program (CSLP):
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/cslp.shtml
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h007_e.asp

Student assistance:
- http://www.canlearn.ca

National Literacy Secretariat:
- http://www.nald.ca

Safe, Healthy, Fair, Stable, Cooperative and Productive Workplaces

The Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS)
- http://www.hrsdc.gc.ca/asp/gateway.asp?hr=/en/lp/fmcs/02About.shtml&hs=mxm

National Labour Operations
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/labour.shtml

International Labour Affairs (ILA)
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/business/cluster/category/ilaa.shtml

Workplace Policy and Information
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/topics/wnc-gxr.shtml

Enhanced Community Capacity to Contribute to the Reduction of Homelessness

National Homelessness Initiative:
- http://www.homelessness.gc.ca
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h001_e.asp

Seamless, Integrated and Multi-channel Service Delivery that Ensures Client Satisfaction

Report on Government-Wide Initiatives

Sustainable Development Strategy (SDS):
- http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/as/sds/sdd.shtml

Supplementary Information

Specified Purpose Accounts

2002-2003 Report on Plans and Priorities:
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203.shtml

2003 Public Accounts of Canada, Volume 1:
- http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Employment Insurance:
- http://www.hrsdc.gc.ca/en/ei/legislation/ei_act_entry_page.shtml

Transfer Payments

National Literacy Program:
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Older Workers Pilot Projects:
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Statutory Annual Reports

Direct Student Loan financing plan:
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans

Other Statutory Annual Reports

2003 Public Accounts of Canada, Volume 1, Section 6:
- http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Evaluation and Audit

Recent Evaluations and Special Studies:
- http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/

Recent Audits:
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Questions and Public Enquiries

If you have questions about departmental programs and services, you may contact your nearest Human Resources Development Canada office listed in the Government of Canada pages of the telephone book or the HRDC Public Enquiries Centre.

To obtain HRSDC publications, you may contact the HRDC Public Enquiries Centre at 1-819-994-6313.

Index

A

Aboriginal, 9, 16, 17, 20, 22, 23, 24, 26, 36, 37, 38, 39, 45, 46, 50, 53, 54, 55, 60, 61, 63, 64, 70, 128, 129
Aboriginal Human Resources Development Program, 37
Aboriginal Human Resources Development Strategy, 10, 16, 26, 36, 37, 38, 128
Aboriginal Skills and Employment Partnership, 36, 37, 128
Auditor General, 18, 28, 29, 31, 32

B

Budget 2003, 15, 16, 17, 48, 50, 62
Budget 2004, 16, 36, 37
Business Lines, 9, 11

C

Canada Education Savings Grant, 10, 21, 46, 47, 48, 51, 52, 129
Canada Labour Code, 22, 54, 57, 59
Canada Student Loans, 8, 17, 21, 33, 46, 48, 51, 52, 68
Canada Study Grants, 52
Civil Service Insurance Fund, 14
Compassionate Care, 16, 26, 28, 54

E

Employment Benefits and Support Measures, 8, 10, 25, 26, 31, 34, 38, 39, 46, 50, 128
Employment Equity Act, 55
Employment Insurance, 28
Employment Insurance Account, 21, 32, 33
Employment Insurance Act, 18, 20, 28, 31, 34, 38, 39, 49
Employment Insurance Benefits, 9, 10, 20, 25, 26, 27, 28, 29, 42, 47, 54, 65

F

Federal Mediation and Conciliation Service, 10, 53, 56, 59, 129, 132

G

Government Annuities Account, 14

H

Homelessness, 9, 10, 11, 22, 60, 61, 62, 63, 64, 129

I

International Academic Mobility, 10, 47, 48, 51, 129

J

Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority, 37

K

Key Performance Indicators, 20, 21, 22, 23, 31, 34, 38, 45, 52, 59, 63, 68, 70

L

Labour, 128, 129, 132
Labour Market Development Agreements, 10, 26, 34, 37
Labour Market Information, 10, 41, 45, 128
Labour Mobility, 43, 44
Learning, 10, 34, 42, 46, 49, 129

M

Mandate, 8, 9, 11, 16, 19, 39, 55, 69, 70, 73
Modern Comptrollership, 72
Modernizing Services for Canadians, 66, 128

N

National Homelessness Initiative, 17, 61, 62, 63

O

Office of Learning Technologies, 10, 47, 50, 51, 129
Official Language Minority Communities, 10, 25, 26, 39, 40, 128, 129
Official Languages Act, 39
Older Workers, 35
Organizational Structure, 11

P

Performance Measurement Framework, 69

R

Report on Plans and Priorities, 8, 11, 16, 20, 25, 61
Risk, 19, 28, 40, 51, 52, 55, 57, 70

S

Sector Councils, 21, 41, 42, 44, 45
Service Canada, 66

Service Delivery, 9, 10, 12, 23, 40, 56, 58, 65, 68, 69, 130
Social Insurance Number, 28, 51, 52, 67, 68, 128
Speech from the Throne, 33
Strategic Outcomes, 9, 10, 11, 25, 69
Students, 34, 46, 47, 49, 52, 70
Sustainable Development Strategy, 73, 74, 75

T

Toronto Waterfront Revitalization Initiative, 77

W

Workplace Skills, 41, 42, 49

Y

Youth, 9, 20, 22, 26, 33, 38, 39, 43, 46, 50, 60, 61, 63, 64, 128
Youth Employment Strategy, 10, 25, 26, 33, 34, 38, 128

BUDGET DES DÉPENSES

Ressources humaines et développement des compétences Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/43-2004
ISBN 0-660-62641-1

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Joseph Volpe
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Joe Fontana
Ministre du Travail et du Logement

Table des matières

Section I : Messages des ministres **4**

Section II : Déclaration de la direction **6**

Section III : Aperçu du Ministère **8**

Mandat du Ministère 8

Résultats stratégiques et secteurs d'activités 9

Organigramme 12

Au service des Canadiens 13

Profil des dépenses de 2003-2004 14

Section IV : Bilan de l'année et réalisations **16**

Bilan de l'année économique 16

Réalisations en matière de politique 17

Défis en matière de gestion 19

Risques à l'échelle de l'organisation 20

Section V : Sommaire du rendement ministériel **22**

Progrès et rendement en fonction des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités 22

Recommandations du Comité parlementaire 26

Section VI : Discussion sur le rendement **28**

Soutien du revenu et transitions dans le marché du travail efficaces et efficients 28

Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant l'investissement dans les compétences, de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences 46

Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société 52

Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération 60

Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance 68

Prestation de services continue, intégrée et à modes multiples, assurant la satisfaction de la clientèle 74

Section VII : Compte rendu des initiatives pangouvernementales 82

Modernisation de la fonction de contrôleur et cadre de responsabilisation de gestion 82

Initiative Gouvernement en direct 82

Stratégie de développement durable 83

Section VIII : Responsabilités spéciales du ministre 86

Section IX : Données et renseignements supplémentaires 88

Aperçu du rendement financier 88

Tableau 1 : Besoins financiers par autorisation 89

Tableau 1.1 : Dépenses par autorité 90

Tableau 1.2 : Impact suite à l'annonce du 12 décembre 2003 91

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 92

Tableau 3 : Concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activités 93

Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles 94

Tableau 5 : Sommaire des paiements de transfert législatifs par secteur d'activité 95

Tableau 6 : Sommaire des paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité 96

Tableau 7 : Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* 99

Tableau 8 : Passif éventuel 99

Tableau 9 : Frais d'utilisation 100

Détails sur les paiements de transfert 101

Fondations (subventions conditionnelles) 115

Introduction aux comptes à fins déterminées 118

Compte d'assurance-emploi 119

Compte des rentes sur l'État 120

Fonds d'assurance de la fonction publique 121

Rapport annuels législatifs 122

Programme canadien de prêts aux étudiants 122

Tableau 10 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants - programmes combinés 127

Tableau 11 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants - Prêts garantis et à risques partagés seulement 128

Tableau 12 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants - Prêts directs seulement 129

Autres rapports annuels législatifs 130

Rapports consolidés 131

Gestion du matériel 131

Approvisionnement et passation des marchés 131

Initiatives réglementaires 132

Initiatives horizontales 135

Évaluations et vérifications 136

Annexe 1 : Répartition des responsabilités de l'ancien ministère Développement des ressources humaines Canada 139

Annexe 2 : Sites Web et références 143

Index 146

Section I : Messages des ministres

Au cours de la dernière année, le nouveau ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences (RHDCC) a repensé sa stratégie en vue de devenir une organisation qui répond aux besoins de chacun. Ensemble, nous nous efforçons de répondre plus efficacement aux besoins changeants des Canadiens et Canadiennes. Le Rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004 décrit en détail les efforts que nous avons déployés et nos réalisations afin d'offrir un soutien et des services de haut niveau aux Canadiens et Canadiennes dans une année marquée par des difficultés économiques imprévues.

Notre ministère a joué un rôle déterminant dans la vie quotidienne des citoyens et citoyennes en améliorant l'accès à des possibilités d'emploi, en fournissant de l'aide aux étudiants et en favorisant le perfectionnement des compétences en milieu de travail. Nous avons travaillé sans relâche pour transformer notre façon d'offrir les services traditionnels. Les postes d'accès Web grand public et le processus d'entrevue « virtuel » sont deux des nombreuses nouvelles initiatives qui permettent d'appuyer les clients et d'améliorer la rapidité et la précision avec laquelle les Canadiens et Canadiennes reçoivent leurs prestations d'assurance-emploi.

Nous sommes également déterminés à élaborer des programmes qui permettent d'accroître les compétences, les connaissances ainsi que l'expérience de travail de tous les Canadiens et Canadiennes afin de les aider à participer pleinement à la société et au milieu de travail. En 2003-2004, RHDCC s'est employé à moderniser le soutien à l'enseignement postsecondaire et la capacité d'adaptation des établissements d'enseignement postsecondaires. Pour aider tous les Canadiens et Canadiennes à accéder à des possibilités d'apprentissage, on a apporté une série d'améliorations au Programme canadien de prêts aux étudiants et à la Subvention canadienne pour l'épargne-études afin d'améliorer l'accès, l'abordabilité et les mesures liées à l'exemption d'intérêts.

En outre, on a amélioré le processus de reconnaissance des titres de compétences acquis à l'étranger grâce à une collaboration avec des associations professionnelles, ce qui a permis d'investir 1,6 million de dollars dans le Conseil médical du Canada pour l'élaboration d'outils d'auto-évaluation en ligne et d'établir un partenariat avec le Conseil canadien des ingénieurs pour la mise au point d'outils et de processus visant à favoriser l'intégration sur le marché du travail canadien des ingénieurs formés à l'étranger.

Je suis fier que nos réalisations aient contribué à favoriser la croissance économique et à garantir la qualité de vie des Canadiens et Canadiennes. Nous continuerons de nous efforcer à mettre en place des politiques et des programmes efficaces, et de rendre compte au public canadien au cours des mois et des années à venir.

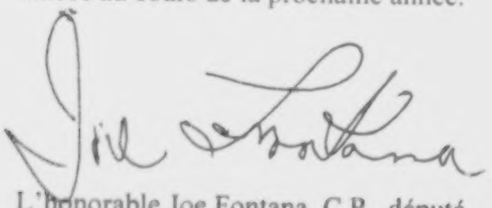
L'honorable Joseph Volpe, C.P., député
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

L'établissement d'un milieu de travail sain, stable et productif passe par la modernisation de la législation fédérale en matière de travail et par l'amélioration de l'administration de celle-ci. Au cours de la dernière année, nous avons révisé le *Code canadien du travail* de manière à tenir compte d'une main-d'œuvre de plus en plus souple et polyvalente. Parmi les changements apportés à la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*, mentionnons la modification prévoyant un congé pour soins de compassions permettant aux travailleurs de s'absenter pour prendre soin d'un membre de leur famille qui est gravement malade sans avoir à craindre de perdre leur emploi. La plupart des provinces et des territoires ont suivi l'exemple du fédéral et offrent maintenant des mesures de protection d'emploi semblables. Il s'agit d'un pas important qui contribue à appuyer les travailleurs et à favoriser l'équilibre travail-vie.

Nous avons aussi fait preuve de leadership dans d'autres questions relatives au travail. En 2003-2004, le Service fédéral de médiation et de conciliation a fourni une aide dans 274 conflits de travail; quatre-vingt onze pour cent de ces conflits ont été réglés sans arrêt de travail. Par ailleurs, le Rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, qui vise à promouvoir l'égalité en milieu de travail, a révélé que les employeurs sous réglementation fédérale et les sociétés d'État réalisent des progrès. Les responsables ont mis au point des stratégies précises pour amener les employeurs et les syndicats à faire plus pour accroître les possibilités d'emploi des Autochtones et des personnes handicapées.

En ce qui concerne les sans-abri, nous avons élaboré et mis en œuvre la phase 2 de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA). Celle-ci souscrit à une démarche axée sur la collectivité pour construire l'infrastructure sociale nécessaire pour aider les sans-abri à devenir autonomes. Les sans-abri et ceux qui risquent de le devenir sont confrontés non seulement à un manque de logements sécuritaires et abordables, mais aussi à de graves problèmes sociaux, de santé, de revenu et de développement. L'an dernier, l'INSA a également commencé à coopérer avec les secteurs bénévole, public et privé et a mis un accent accru sur les logements supervisés et de transition, tout en continuant à appuyer les services d'hébergement d'urgence. L'Initiative a donné aux collectivités les moyens de définir les priorités locales et d'élaborer une gamme de services de soutien au logement durables destinés à stabiliser les conditions de logement des sans-abri.

Les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année témoignent de notre engagement à renforcer les assises sociales de notre pays. En collaboration avec nos responsables et nos partenaires dans l'ensemble du Canada, nous poursuivrons sur cette lancée au cours de la prochaine année.



L'honorable Joe Fontana, C.P., député
Ministre du Travail et du Logement

Section II : Déclaration de la direction

Déclaration de la direction

Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) pour 2003-2004.

Ce rapport a été rédigé d'après les principes de présentation et les autres exigences du document *Rapports ministériels sur le rendement 2003-2004 – Guide de préparation*. Les renseignements sur le rendement financier sont fondés sur le Budget principal des dépenses et les Comptes publics de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Le 12 décembre 2003, les autorisations de DRHC ont été réparties entre RHDCC et Développement social Canada (DSC). Pour déterminer les montants à inscrire dans les tableaux financiers, nous nous sommes servis des renseignements financiers liés aux autorisations transférées, comme si ces autorisations avaient été celles de RHDCC dès le 1er avril 2003.

À ma connaissance, le rapport fourni un portrait complet, équilibré et transparent du rendement de RHDCC pendant l'exercice 2003-2004.

Wayne G. Wouters
Sous-ministre
Ressources humaines et Développement des compétences

SEP 29 2004

Date

Déclaration de la direction

À ma connaissance, les résultats liés au Programme du travail et à l'Initiative nationale pour les sans-abri sont présentés de façon exhaustive, rigoureuse et équilibrée dans le Rapport ministériel sur le rendement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour 2003-2004.

Maryantonett Flumian
Sous-ministre déléguée et Sous-ministre du Travail

SEP. 29 2004

Date

Section III : Aperçu du Ministère

Nota : La création de deux ministères, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada, le 12 décembre 2003, a compliqué le processus de reddition de comptes aux Canadiens dans le Rapport ministériel sur le rendement.*

Afin de veiller à rendre compte de toutes les réalisations, nous avons attribué chaque priorité et chaque engagement du Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 de Développement des ressources humaines Canada[1] soit à RHDCC, soit à Développement social Canada, selon le mandat de chacun.

Le Rapport ministériel sur le rendement présente les réalisations de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) au chapitre du marché du travail, de l'apprentissage, du travail et de la lutte contre l'itinérance. Il expose également celles de RHDCC. On trouvera dans le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada le compte rendu des engagements qui ne sont pas présentés ici[2].

Pour simplifier, nous nous servons du terme « ministère » pour couvrir les activités des deux ministères pendant tout l'exercice. À moins d'indications contraires, les chiffres, tableaux et diagrammes présentés ici font état de la situation de RHDCC au 31 mars 2004.

Mandat du Ministère

DRHC avait pour mandat général d'améliorer l'emploi, de favoriser l'égalité et de promouvoir la sécurité sociale. Le Ministère était donc au cœur du plan d'action du gouvernement du Canada concernant le développement social et le marché du travail. Il remplissait son mandat en exécutant des programmes comme le Programme d'assurance-emploi, le Programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada, les Prestations d'emploi et mesures de soutien et le Programme canadien de prêts aux étudiants. Il avait pour mission de permettre aux Canadiens de participer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. À cette fin, il aidait les Canadiens de tout âge, ayant toutes sortes de besoins.

Le 12 décembre 2003, le premier ministre a annoncé une restructuration du gouvernement fédéral, afin que des progrès soient accomplis sur trois fronts :

- renforcement des assises sociales du Canada;
- mise en place de l'économie du 21e siècle;
- établissement du rôle du Canada dans le monde.

Dans le cadre de cette restructuration, DRHC a été divisé en deux nouveaux ministères : Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada. Les programmes de DRHC qui visaient à faire la promotion de l'inclusion sociale ont servi de fondement au nouveau ministère du Développement social du Canada. Ceux qui avaient pour objet le marché du travail et le

* La forme masculine est utilisée pour alléger le texte et inclut le féminin.
[1] http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_f.asp
[2] http://www.tbs-sct.gc.ca

développement du capital humain ont été confiés à RHDCC. Le mandat du nouveau ministère des RHDCC appuie les deux objectifs du renforcement des assises sociales du Canada et de la contribution à la mise en place de l'économie du 21e siècle. La vision à long terme de RHDCC appuie les objectifs qui consistent à bâtir un pays où chaque citoyen aura la possibilité d'apprendre et de contribuer au succès du Canada en participant pleinement à un marché du travail efficace et efficient. Le Ministère a pour mission d'élever le niveau et la qualité de vie de tous les Canadiens en promouvant le développement d'une main-d'œuvre hautement qualifiée et mobile et un marché du travail efficient et ouvert à tous.

En outre, RHDCC prend des mesures pour moderniser la façon dont les prestations et les services sont offerts et pour améliorer sa capacité de rejoindre les Canadiens, de les servir et de les mettre à profit.

RHDCC collabore étroitement avec les gouvernements des provinces et des territoires au chapitre des dossiers de l'apprentissage, des sans-abri, du marché du travail et des milieux de travail. Il a notamment pour clients des Canadiens qui cherchent du travail ou un soutien du revenu, des employeurs et des travailleurs aux prises avec des problèmes en milieu de travail, des étudiants qui ont besoin d'une aide financière pour faire des études postsecondaires, des parents qui économisent en prévision des études de leurs enfants, des apprenants de tout âge et des personnes qui ont besoin d'aide pour contribuer pleinement à leur milieu de travail ou à leur communauté, comme les jeunes à risque, les travailleurs âgés, les Autochtones et les sans-abri.

Résultats stratégiques et secteurs d'activités

Pour remplir leur mandat, DRHC et RHDCC ont élaboré des résultats stratégiques. Les résultats stratégiques témoignent des résultats que le Ministère veut atteindre grâce à un vaste éventail de programmes et dans le cadre du réseau de prestation de services du gouvernement du Canada. Ce sont les résultats stratégiques qui déterminent la structure des rapports présentés à la population.

Le mandat de DRHC reposait sur quatre résultats stratégiques :

- sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants;
- possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité;
- milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif;
- gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces.

Pour faire suite à la réorganisation du 12 décembre 2003, RHDCC a élaboré six résultats stratégiques qui servent de fondement, dans ce rapport, à la discussion sur le rendement de 2003-2004 :

- soutien du revenu et transitions dans le marché du travail efficaces et efficients;

- compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant l'investissement dans les compétences, de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences;
- grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société;
- milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération;
- capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance;
- prestation de services continue, intégrée et à modes multiples, assurant la satisfaction de la clientèle.

Figure 1 : Concordance des résultats stratégiques de DRHC et de RHDCC

Résultats stratégiques de DRHC	Résultats stratégiques de RHDCC	Activités
Possibilité de participer pleinement au milieu de travail et à la collectivité[3]. ☞	Soutien du revenu et transitions dans le marché du travail efficaces et efficients.	**Prestations d'assurance-emploi** ▪ Prestations ▪ Traitement des demandes ▪ Appels ▪ Enquêtes et contrôle ▪ Maintien et amélioration des opérations et des programmes **Programmes d'emploi** ▪ Prestations d'emploi et mesures de soutien ▪ Ententes sur le développement du marché du travail ▪ Stratégie de développement des ressources humaines autochtones ▪ Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones ▪ Stratégie emploi jeunesse ▪ Adaptations au marché du travail et communautés de langue officielle en situation minoritaire
☞	Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant l'investissement dans les compétences, de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences.	**Milieux de travail** ▪ Partenariats en ressources humaines ▪ Programme des travailleurs étrangers ▪ Services de placement ▪ Information sur le marché du travail

[3] Les programmes de Développement social Canada n'ont pas été pris en compte.

Résultats stratégiques de DRHC	Résultats stratégiques de RHDCC	Activités
	Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société.	**Apprentissage** • Aide financière aux étudiants • Subvention canadienne pour l'épargne-études • Secrétariat national à l'alphabétisation • Programme des initiatives d'apprentissage • Mobilité académique internationale • Bureau des technologies d'apprentissage
	Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance.	**Sans-abri** • Initiative de partenariats en action communautaire • Initiative pour l'emploi des Autochtones vivant en milieu urbain • Programme de recherche national • Fonds régional d'aide aux sans-abri • Système d'information sur les personnes et les familles sans abri • Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri
Milieux de travail sécuritaires, justes, stables et productifs.	Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération.	**Travail** • Service fédéral de médiation et de conciliation • Comité national des opérations du travail • Affaires du travail intergouvernementales • Affaires du travail internationales • Information sur les milieux de travail – recherche et analyse
Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces [4].	Prestation de services continue, intégrée et à modes multiples, assurant la satisfaction de la clientèle	**Soutien de la prestation des services et de l'administration des prestations** • Exécution des programmes et prestation des services aux niveaux régional et local • Politique stratégique et planification • Communications
Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	(Les programmes à l'intention des personnes âgées ont été confiés à Développement social Canada)	

Le résultat stratégique de DRHC « possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité » englobe quatre des résultats stratégiques de RHDCC concernant le marché du travail, les milieux de travail, l'apprentissage et l'itinérance. Il convient de souligner que le résultat stratégique de DRHC « sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants » relève maintenant de Développement social Canada. Il en est rendu compte dans le rapport sur le rendement de ce ministère.

La figure 1 ci-haut, présente la concordance entre les résultats stratégiques énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004* de DRHC et des résultats stratégiques de RHDCC. Il fait également ressortir à quel résultat stratégique de RHDCC sont liés chaque programme et chaque service. Chaque résultat stratégique et secteur d'activités est décrit en détail dans la section VI – Discussion sur le rendement.

[4] Les activités énumérées ici ne comprennent pas les fonctions gérées par Développement social Canada, comme la Modernisation du service pour les Canadiens et les centres d'appels.

L'annexe 1 renferme d'autres renseignements sur la répartition des activités entre les deux ministères.

Organigramme

Pour remplir son mandat et obtenir les résultats stratégiques qu'il vise, RHDCC a modifié la structure du ministère précédent et établi de nouveaux secteurs d'activités. Le tableau 2 présente l'organigramme de DRHC avant le 12 décembre 2003. Le tableau 3 expose la structure de RHDCC au moment de sa création.

Figure 2 : Développement des ressources humaines Canada

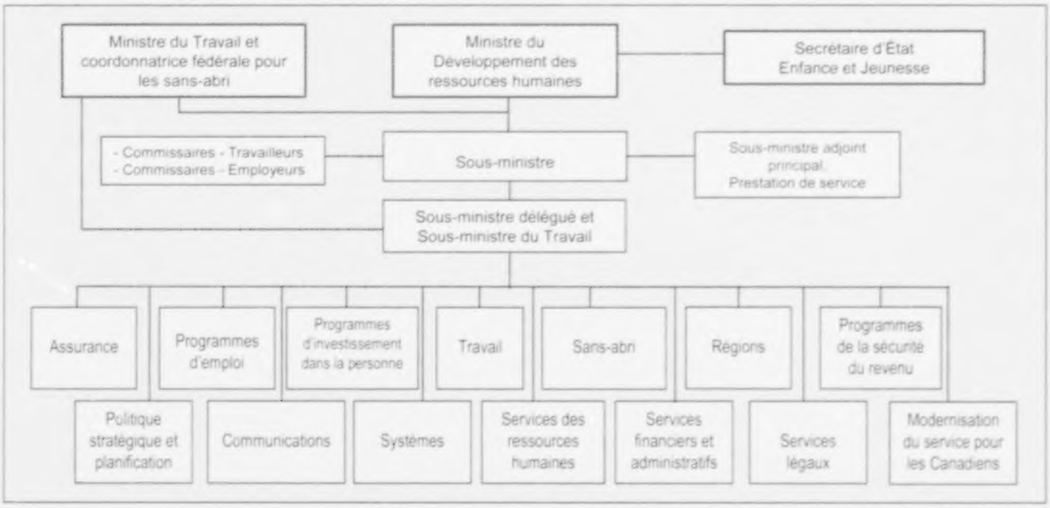
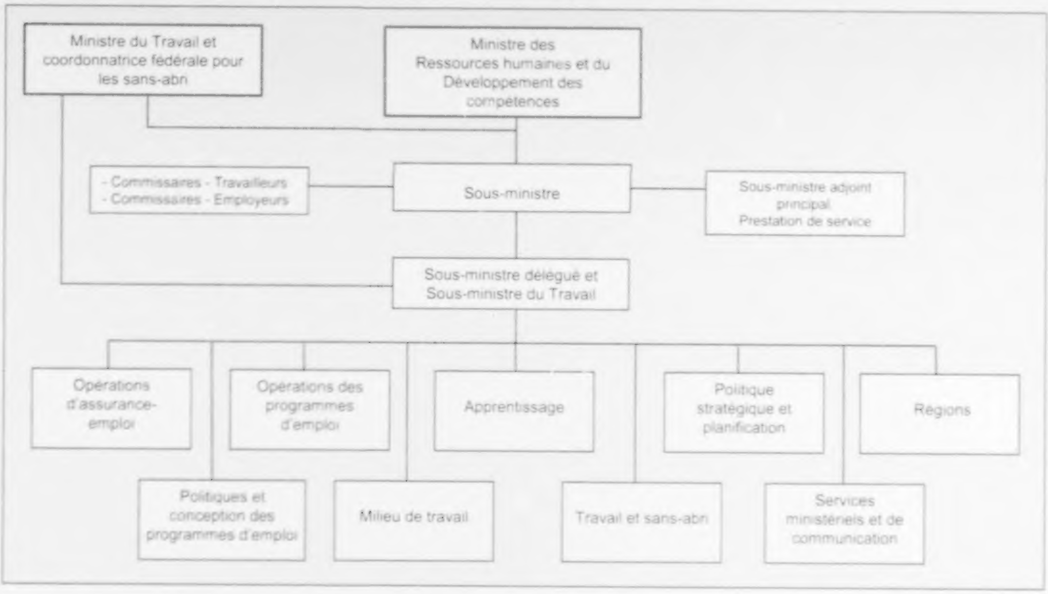


Figure 3 : Ressources humaines et Développement des compétences Canada



Au service des Canadiens

RHDCC est chargé de la prestation des services en personne et de la majeure partie de la prestation des services par la poste de RHDCC et de Développement social Canada. Le Ministère a près de 14 000 employés à son service et est responsable d'un budget de 20 milliards de dollars, consacré aux prestations et aux mesures de soutien destinées aux Canadiens. Ces prestations et mesures de soutien sont administrées par l'intermédiaire d'un réseau de bureaux régionaux situés dans chaque province et chaque territoire et de 320 centres de ressources humaines du Canada (CRHC) établis dans les localités. Pour ce qui concerne les 320 bureaux locaux, RHDCC gère 105 centres de traitement de l'assurance-emploi, pour son propre compte, et 11 centres de traitement des programmes de la sécurité du revenu, au nom de Développement social Canada.

De plus, RHDCC est responsable des activités du réseau de prestation de services en personne du gouvernement du Canada, composé de 223 centres d'accès de Service Canada. 156 de ces centres étaient exploités par Poste Canada, tandis que Patrimoine canadien opérait trois autres de ces centres. Le reste, soit 64, était exploité par RHDCC, qui avait confié le fonctionnement de sept d'entre eux à des tiers.

Développement social Canada est responsable de la prestation des services offerts par téléphone et par Internet et des services généraux communs (ressources humaines, services financiers et administratifs, systèmes) des deux ministères.

Les dépenses des programmes et services de RHDCC totalisent plus de 20 milliards dont 17 milliards ou 85 pourcent des dépenses bénéficient aux Canadiens sous forme de paiements de transfert législatifs dans le cadre de l'assurance-emploi, des prêts aux étudiants et autres paiements de transfert législatifs.

Figure 4a : Profil des dépenses de 2003-2004

Total consolidé : 20 088,5 M$

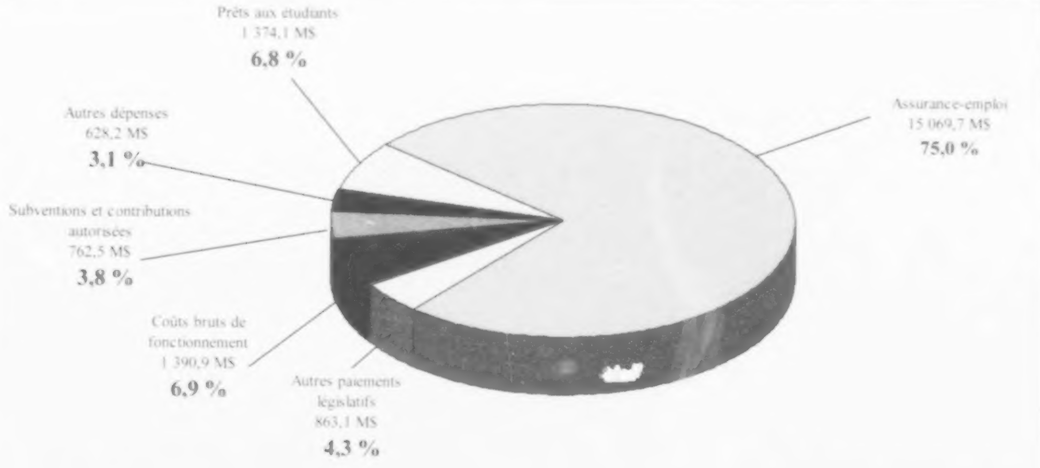


Figure 4b : Total des dépenses brutes de RHDCC (Période se terminant le 31 mars 2004)

			(en millions de dollars)
Budgétaire			
Coûts nets de fonctionnement		517,2	
Ajouter les sommes recouvrées *au titre des rubriques suivantes :*			
Compte d'assurance-emploi (a.-e.)	790,8		
Indemnisation des accidentés du travail	72,8		
Régime de pensions du Canada	10,1 [a]		
Sous-total	873,7	873,7	
Coûts bruts de fonctionnement		Sous-total 1 390,9	1 390,9 [b]
Subventions et contributions autorisées			762,5
Total des dépenses brutes			**2 153,4**
Autres			
Coûts administratifs du Compte d'a.-e. (AMG)	640,7		
Créances douteuses	60,3		
Sous-total	701,0		701,0
Recouvrement d'indemnisation des accidentés du travail			(72,8)
Total Autres			**628,2**
Non-budgétaire			
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérales sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*			1 374,1 [c]
Total Non-budgétaire			**1 374,1**
Paiements de transfert législatifs			
Subventions et contributions:			
Autres paiements législatifs:			
Prêts canadiens aux étudiants	410,4		
Subvention canadienne pour l'épargne-études	394,1		
Autres	0,2		
Sous-total	804,7		804,7
Prestations d'assurance-emploi			
Partie I	13 052,1		
Partie II	2 017,6		
Sous-total	15 069,7		15 069,7
Autres comptes à fins déterminées			58,4 [d]
Total des paiements de transfert législatifs			**15 932,8** [c]
Total consolidé			**20 088,5**

a. Le Régime de pensions du Canada (RPC) est administré par Développement social Canada mais RHDCC recouvre les coûts des services affectés au RPC.
b. Le total des coûts de fonctionnement exclut les coûts des services ministériels communs (Services financiers et administratifs, Ressources humaines, Services juridiques et Systèmes) rendus par Développement social Canada.
c. Les Canadiens bénéficient directement de ces deux montants.
d. Comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

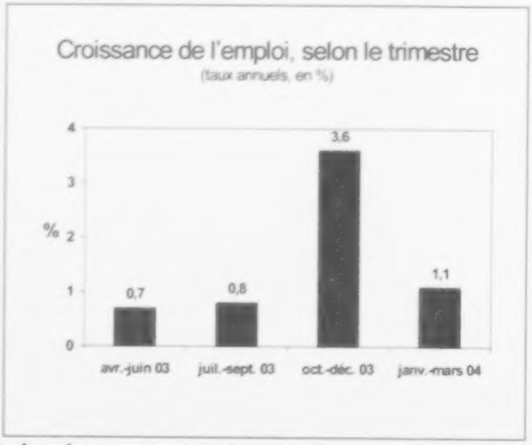
Section IV : Bilan de l'année et réalisations

Bilan de l'année économique

La croissance économique du Canada, gênée par une série d'imprévus, s'est ralentie pendant l'exercice 2003-2004. Par contre, les marchés du travail sont demeurés assez vigoureux.

Lorsque le budget de 2003 a été déposé en février, on s'entendait généralement pour dire que le produit intérieur brut (PIB) progresserait de 3,2 % en 2003 et de 3,5 % en 2004. Ces prévisions étaient fondées sur l'hypothèse selon laquelle la reprise économique américaine allait prendre de la vitesse au cours de la deuxième moitié de cette année et l'an prochain[5].

Pendant l'exercice 2003-2004, la croissance du PIB a été de 1,6 % au Canada[6]. Cette croissance lente est révélatrice de plusieurs facteurs. D'abord, l'appréciation rapide du dollar canadien a touché toutes les régions. Par conséquent, même si les coûts unitaires de la main-d'œuvre dans le secteur des affaires au Canada sont demeurés sensiblement les mêmes pendant l'année, en dollars canadiens, ils ont enregistré une hausse de 15,4 %, en dollars américains[7].



Ensuite, le Canada a été secoué par une série de bouleversements économiques qui ont touché diverses régions du pays à des degrés variables. Il s'est agi notamment du syndrome respiratoire aigu sévère, qui a surtout touché l'Ontario, de la panne de courant en Ontario, des foyers d'encéphalopathie spongiforme bovine, du conflit canado-américain non réglé dans le domaine du bois d'œuvre et des feux de forêt dans l'ouest du pays. Même si certains de ces bouleversements ont été d'une durée limitée, ils ont eu des répercussions sur les marchés du travail locaux et sur les services offerts par le Ministère. Malgré ces difficultés, les achats de biens et la demande de services de la part des Canadiens et des entreprises du pays ont augmenté de 3,7 %, ce qui témoigne de la vigueur intrinsèque de l'économie.

En 2003-2004, la croissance générale de l'emploi a diminué et s'est établie à 1,8 % (276 000 emplois). Au cours de l'exercice précédent, elle s'était chiffrée à 2,8 % (416 000 emplois). Cela étant, comme la croissance de l'emploi dans le monde a été lente

[5] *Le budget en bref de 2003*, p. 7 : http://www.fin.gc.ca/budget03/pdf/brieff.pdf; le budget de 2003 a été déposé le 18 février 2003
[6] Statistique Canada, Le Quotidien, 31 mai 2004 : http://www.statcan.ca/Daily/Francais/040531/d040531a.htm
[7] Statistique Canada, Le Quotidien, 11 juin 2004 : http://www.statcan.ca/Daily/Francais/040611/d040611.pdf

en 2003 (le Japon, l'Allemagne et la France ont tous accusé des pertes d'emploi), le Canada, avec sa faible progression, s'est encore classé au premier rang des pays du G7 pour ce qui concerne l'amélioration de l'emploi[8]. En 2003-2004, l'emploi, dans le secteur des services, s'est accru de 2,3 %, tandis qu'il a peu varié dans le secteur des biens. La majorité des emplois créés étaient des emplois à temps plein (229 000). Près de 80 % de ces emplois ont été occupés par des salariés (plutôt que par des travailleurs indépendants). Même si des emplois ont été créés dans presque toutes les provinces, c'est en Ontario (128 000), en Alberta (49 000) et en Colombie-Britannique (46 000) que la progression a été le plus marquée.

En 2003-2004, à cause du ralentissement démographique, le taux d'emploi moyen (part de la population de 15 ans et plus qui occupe un emploi) a atteint un niveau record, soit 62,4 %. Le taux de chômage national, de 7,6 %, est demeuré le même que pendant l'exercice précédent.

Au cours de 2003-2004, le rythme de la création d'emplois a varié. La plupart des bouleversements de l'année ont freiné l'emploi au cours des deux premiers trimestres de l'exercice, pendant lesquels le taux annualisé de la croissance de l'emploi s'est chiffré seulement à 0,7 % et à 0,8 %. Pendant le troisième trimestre, le taux de croissance de l'emploi s'est élevé à 3,6 %, à mesure que les effets des chocs sur l'économie s'atténuaient et qu'une accélération de la croissance de l'économie américaine relançait les exportations canadiennes.

Réalisations en matière de politique

Au cours du dernier exercice, le travail d'élaboration des politiques a consisté principalement à relever les défis qui ressortaient du Rapport sur les plans et les priorités de Développement des ressources humaines Canada. Après la création de RHDCC en décembre 2003, l'attention s'est portée surtout sur les enjeux liés au mandat du nouveau ministère, notamment :

- satisfaire le désir des Canadiens de passer à un gouvernement qui accorde des pouvoirs plutôt que des droits – aider les Canadiens à s'aider eux-mêmes;
- combler les lacunes de nos systèmes d'apprentissage;
- suivre l'évolution marquée des marchés du travail du Canada;
- accroître la collaboration avec les partenaires et les parties intéressés;
- s'attaquer aux divers problèmes à l'origine de l'itinérance.

Dans ce contexte socio-économique, le Ministère a accompli un certain nombre de réalisations en matière de politique au cours de la dernière année :

- *La modernisation de l'approche du Ministère, afin de répondre aux besoins liés au marché du travail et aux milieux de travail.* RHDCC a réussi à renouveler la Stratégie

[8] D'après les estimations de l'année civile.

de développement des ressources humaines autochtones, à obtenir 60 millions de dollars pour le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers dans le budget de 2004 et à mettre en œuvre la prestation de compassion dans le cadre du Régime d'assurance-emploi en janvier 2004.

- *Des étapes importantes ont été franchies en vue de combler les lacunes des systèmes d'apprentissage.* Des efforts importants ont été consacrés à la mise sur pied du Conseil canadien sur l'apprentissage, annoncé dans le budget 2003, lesquels ont été couronnés, en mars 2004, par le dégagement de fonds pour le Conseil. Les sommes octroyées serviront à promouvoir la prise de décisions raisonnée dans tous les domaines de l'apprentissage continu. Les fonds permettront aux Canadiens, employeurs et fournisseurs de services de formation à prendre des décisions plus éclairées concernant l'apprentissage continu et le perfectionnement des compétences.

- *L'élaboration de politiques avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, afin d'améliorer l'appui qu'offre le gouvernement du Canada à l'apprentissage.* Cette collaboration a abouti à des initiatives annoncées dans le budget de 2004, afin d'accroître l'aide aux familles, pour qu'elles planifient les études postsecondaires de leurs enfants et qu'elles économisent à cet égard, et d'aider les personnes handicapées et les familles à faible ou à revenu moyen à atteindre leurs objectifs en matière d'éducation, grâce à de nouvelles subventions, à des plafonds de prêts plus élevés, à des exigences plus souples concernant la contribution parentale et à de meilleures mesures de gestion de la dette.

D'autres réalisations de l'exercice 2003-2004, concerne les démarches qui ont été faites pour intensifier la collaboration avec les partenaires et les parties intéressées, afin de donner suite plus efficacement aux priorités des Canadiens :

- *Aborder les priorités en matière de développement de compétences et d'apprentissage.* Après la conclusion de l'entente de juin 2003 avec les provinces et les territoires (sauf le Québec qui avait demandé le statut d'observateur) concernant les secteurs jugés prioritaires en vue d'améliorer les compétences et l'apprentissage, le ministère a commencé à élaborer une entente-cadre sur le marché du travail, qui sera mieux adaptée aux transformations qui se produisent sur le marché du travail depuis le milieu des années 1990. Le travail du Comité fédéral-provincial-territorial sur l'aide financière aux étudiants a également contribué à l'amélioration du Programme canadien de prêts aux étudiants annoncée dans le budget de 2004.

- *Améliorer les compétences des Autochtones et les résultats qu'ils obtiennent sur le marché du travail.* Le Ministère a entrepris une consultation auprès des signataires d'une Entente sur le développement des ressources humaines autochtones, les autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que le secteur privé relativement aux prochaines mesures de développement du marché du travail et de perfectionnement des compétences des Autochtones.

- *S'attaquer aux problèmes de pauvreté, d'itinérance et de dépendance.* Comme le gouvernement du Canada a décidé de s'attaquer à ces problèmes dans le budget de 2003, le Secrétariat national pour les sans-abri (SNSA) a consulté les gouvernements des provinces et des territoires afin de définir le plus tôt possible les dossiers qui relèvent des deux paliers de gouvernement. Le SNSA a réussi à amener les parties à s'entendre sur le fait qu'il faudrait davantage axer la version prolongée de l'Initiative nationale pour les sans-abri sur l'aide au logement transitoire et supervisé de longue durée et sur les services à ce chapitre, tout en préservant son orientation communautaire. Le SNSA essaie d'établir des liens stratégiques entre son initiative et d'autres initiatives fédérales complémentaires, afin de faciliter l'avancement de ce dossier.

- *Accroître le rôle du Canada sur la scène internationale.*
  - Le Ministère a collaboré activement avec l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques et de faire valoir les réalisations du Canada sur la scène internationale. En septembre, par exemple, le Ministre et les hauts fonctionnaires du Ministère ont représenté le Canada à la réunion des ministres de l'Emploi et du Travail de l'OCDE à Paris. Le Canada a alors eu l'occasion de mettre en lumière son plan d'action, de promouvoir la participation au marché du travail des groupes sous-représentés et d'influencer le travail relatif aux programmes de l'OCDE au cours des cinq prochaines années.

  - En décembre, le Ministère a participé à la Conférence des Ministres du Travail et de l'Emploi des pays du G8 à Stuttgart (Allemagne). Durant cette réunion, les questions liées à la mondialisation, au changement structurel, aux conditions pour la croissance et l'emploi, à la flexibilité et la sécurité équilibrées, et à la coopération internationale relative aux politiques sur l'emploi ont été abordées. La réunion a fourni à la délégation canadienne une occasion de promouvoir les réalisations du Ministère et de montrer de quelle manière RHDCC fait le lien entre la stratégie d'apprentissage et la stratégie d'emploi, dans le but de produire une Stratégie de développement du capital humain.

Défis en matière de gestion

En 2003-2004, le Ministère a continué de resserrer le contrôle et la surveillance de ses programmes et de ses services. Ainsi, il a clarifié et amélioré les responsabilités des cadres supérieurs de l'Administration centrale et des responsables régionaux découlant du régime de reddition de comptes, surtout en ce qui concerne les programmes de subventions et de contributions. De plus, il a lancé un grand projet d'élaboration et de mise en application d'un modèle d'exécution des programmes, qui contribuera à améliorer la normalisation et l'efficacité de l'exécution des programmes dans toutes les régions.

Afin de s'adapter au changement de ses activités et de son profil démographique et de doter son effectif des capacités nécessaires, le Ministère a élaboré une stratégie

d'employabilité axée sur l'apprentissage. Il a également fait progresser ses programmes d'équité en emploi et de diversité, afin de veiller à ce que son effectif soit diversifié et représentatif de la population canadienne. Au cours de 2003-2004, l'ensemble de l'effectif de RHDCC et de Développement social Canada comptait plus de membres des quatre groupes désignés – minorités visibles, Autochtones, personnes handicapées et femmes – que la disponibilité des membres de ces groupes sur le marché du travail.

Il convient également de souligner que le Ministère a été l'objet d'un chapitre du rapport de la vérificatrice générale du Canada de novembre 2003. Ce chapitre portait sur la mesure du rendement du programme de prestations de revenu de l'assurance-emploi et sur l'établissement de rapports. La vérificatrice générale a recommandé : l'élaboration d'un tableau plus complet de l'efficacité des services grâce à l'ajout de nouvelles mesures et à l'amélioration des mesures en place; l'élaboration de mesures permettant de brosser un tableau plus clair de la qualité du service, pour répondre aux besoins en information des parlementaires et décrire comment le Ministère prévoit atteindre ses objectifs de rendement; l'amélioration des renseignements déposés au Parlement quant aux répercussions de la réforme Assurance-emploi de 1996. Suite à ce rapport, le Ministère et la Commission de l'assurance-emploi du Canada ont accepté les recommandations et fait savoir qu'ils accorderaient la priorité à ces questions (voir la partie qui porte sur l'assurance-emploi dans la section VI).

L'ancien ministère, DRHC, a franchi une étape importante de la modernisation des pratiques de gestion en évaluant le Cadre de responsabilisation de gestion établi par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Cette évaluation a donné lieu à l'intégration des priorités et des stratégies aux priorités du Ministère pour 2004-2005.

Enfin, il convient de souligner que RHDCC a dû relever ses défis dans le nouveau contexte de la réaffectation budgétaire et des restrictions financières. En 2003-2004, DRHC et les deux ministères qui en sont issus, RHDCC et Développement social Canada, ont versé 105 millions de dollars au titre du programme de réaffectation du gouvernement.

Risques à l'échelle de l'organisation

Dans le cadre de ses engagements de 2003-2004 en matière de gestion, DRHC a identifié trois facteurs de risque liés à trois enjeux généraux. Il a mis des stratégies en application afin de prévenir ces risques. RHDCC a conservé ces stratégies.

Enjeu : Continuité des activités et fiabilité du service
Risque : Interruptions de service pendant la transformation des activités

Quatre-vingt-quinze pour cent des quelque 70 milliards de dollars de dépenses que DRHC prévoyait engager en 2003-2004 consistaient en des paiements directs aux Canadiens. Pour les clients, la capacité du Ministère de préserver la continuité du service offert à la population canadienne était essentielle. Grâce aux stratégies ministérielles de gestion des risques soigneusement administrées, il n'y a pas eu d'interruptions

importantes du versement des prestations pendant la période de transition et de transformation. Le Ministère a également préservé la continuité du service à l'aide : de la gestion efficace et de la réaffectation des ressources financières pour appuyer les priorités ministérielles; de la modification de la gestion et de l'engagement des gestionnaires et du personnel à l'égard de la transformation du Ministère; d'un investissement dans la technologie auxiliaire; de la restructuration du Ministère et de la clarification des responsabilités.

Enjeu : Établissement de la confiance de la population et des parties intéressées
Risque : Perte de la confiance de la population pendant la transformation

RHDCC s'est efforcé de gagner la confiance des Canadiens et de ses partenaires, en chargeant ses cadres de surveiller davantage ses programmes de subventions et de contributions, en établissant clairement les responsabilités dans le cadre d'ententes, en accroissant les vérifications et les examens financiers et en créant un centre de coordination des enjeux liés à l'intégrité. En outre, le Ministère a donné suite efficacement aux urgences et a amélioré l'exécution des programmes et la prestation des services de la nouvelle organisation.

Enjeu : Mobilisation des employés pour qu'ils fassent valoir le changement et le réinvestissement dans l'avenir

Risque : Incapacité d'amener les employés à participer suffisamment à la transformation des activités, de les motiver à cet égard et de les appuyer dans la mise en place du changement et dans leur adaptation

Le Ministère a veillé à ce que ses employés puissent mettre en œuvre les changements organisationnels découlant de la transformation des activités, s'y adapter et sentir qu'ils font partie de ce processus, en investissant dans le leadership de changement, l'amélioration des communications internes, la diffusion de son mandat, la communication de ses priorités et le perfectionnement des compétences de ses employés.

Section V : Sommaire du rendement ministériel

L'objet de la présente section est de fournir un rapport global sur le rendement ministériel d'après les indicateurs de rendement de programme et les recommandations des comités parlementaires. En dépit des défis auxquels le Ministère a dû faire face durant la transition, les deux tiers des objectifs fixés pour 2003-2004 ont été atteints ou dépassés.

Progrès et rendement en fonction des engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités

Dans le Rapport 2003-2004 sur les plans et les priorités, l'ancien ministère de DRHC a fixé une série d'objectifs et d'indicateurs principaux de rendement à des fins de contrôle.

Les tableaux suivants présentent les résultats obtenus en fonction des objectifs établis pour les programmes de DRHC et du nouveau ministère RHDCC (on trouvera les résultats de tous les autres programmes de DRHC dans le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada). Soulignons que les résultats présentés reposent sur l'ensemble d'indicateurs de rendement existants et qu'ils seront révisés au cours de la prochaine année.

En ce qui concerne les principaux indicateurs de rendement dans le cas des objectifs non atteints, le lecteur pourra consulter de plus amples informations en se référant au numéro de page indiqué entre parenthèses.

Légende

✓ Objectif atteint	✓✓ Objectif dépassé	X Objectif non atteint	S/O Sans objet

Soutien du revenu et transitions vers le marché du travail efficaces et efficients

Cotation	Principaux indicateurs de rendement	Objectif (O.) Résultat (R.)
✓✓	Nombre de clients qui obtiennent un emploi ou deviennent travailleurs autonomes résultant d'un programme d'emploi (financé par le Trésor et l'assurance-emploi).	O. : 232 000 R. : 246 791
✓✓	Prestations non versées (partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*) en raison de l'embauche de prestataires de l'assurance-emploi résultant d'une intervention prévue par la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.	O. : 829 M$ R. : 852,82 M$
✓✓	Nombre de jeunes et d'Autochtones qui retournent à l'école résultant d'un programme d'emploi.	O. : 6 000 R. : 9 172
✓✓	Nombre total de clients servis par les programmes d'emploi (financés par le Trésor et l'assurance-emploi).	O. : 406 000 R. : 493 700

Soutien du revenu et transitions vers le marché du travail efficaces et efficients		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
✓✓	Sommes recouvrées – Assurance-emploi et Programmes d'emploi[9].	O. : 296,8 M$ R. : 314,7 M$
✓	Pourcentage de versements de prestations d'assurance-emploi qui sont exacts.	O. : 95 % R. : 95,14 %
X	Économies (directes et indirectes) réalisées dans le Compte d'assurance-emploi grâce aux activités de détection, de dissuasion et de prévention réalisées par Enquêtes et contrôle (page 36).	O. : 539 M$ R. : 513,9 M$
X	Pourcentage de paiements d'assurance-emploi effectués par dépôt direct (page 36).	O. : 80 % R. : 78,8 %
X	Pourcentage des demandes initiales et renouvelées pour lesquelles un paiement ou un avis de non-paiement est donné au prestataire dans un délai de 28 jours suivant la présentation de la demande (page 35).	O. : 75 % R. : 65,8 %
X	Pourcentage d'appels inscrits pour audition devant le conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur réception (page 35).	O. : 90 % R. : 84,6 %

Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant l'investissement dans les compétences, de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
✓✓	Nombre de travailleurs de métier qui ont obtenu le certificat du Sceau rouge.	O. : 13 000 par année R. : 15 839 (année civile 2003)
✓	Nombre de nouveaux conseils sectoriels nationaux qui ont été créés.	O. : 3 d'ici mars 2004 R. : 3
S/O	Pourcentage du marché du travail représenté par les conseils sectoriels nationaux.	O. : 50 % d'ici 2006-2007 R. : 40 % d'ici mars 2004

[9] Développement social Canada administre, au nom de RHDCC, les services de collecte de trop-payés, de pénalités et d'intérêts pour l'assurance-emploi et les programmes d'emploi.

Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
✓✓	Nombre de Canadiens qui ont fait des études grâce à la Subvention canadienne pour l'épargne-études.	O. : 45 000 R. : 92 247
✓✓	Sommes recouvrées – Prêts d'études en souffrance (Programme canadien de prêts aux étudiants)[10].	O. : 142,1 M$ R. : 152,3 M$
X	Nombre de Canadiens qui ont pu entreprendre des études grâce au Programme canadien de prêts aux étudiants	O. : 470 000 R. : 455 000
X	Pourcentage de Canadiens âgés entre 0 et 17 ans qui sont bénéficiaires d'un Régime enregistré d'épargne-études (REEE) et qui reçoivent une Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) (page 59).	O. : 30 % R. : 28,2 %

Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
✓✓	Pourcentage de conflits d'intérêts réglés grâce à la partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail.	O. : 90 % R. : 91 %
✓✓	Pourcentage de cas de non-conformité à la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des situations dangereuses) volontairement résolues grâce à l'acceptation des Garanties d'observation volontaire.	O. : 90 % R. : 98,9 %
X	Pourcentage de plaintes liées à un congédiement injustifié réglées par les inspecteurs (partie III du *Code canadien du travail*) (page 67).	O. : 75 % R. : 71,4 %

Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
✓	Pourcentage de dollars dépensés et engagés pour l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), l'IPAC-Jeunes et l'IPAC-Autochtones urbains en comparaison du budget total de l'Initiative originale (1999-2003).	O. : 100 % R. : 100 %

[10] Développement social Canada administre, au nom de RHDCC, les services de collecte par suite des défauts de paiement (Programme canadien de prêts aux étudiants).

Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
X	Pourcentage des collectivités qui ont reçu des fonds dans le cadre de l'IPAC qui ont présenté un plan communautaire à jour pour les sans-abri dans le cadre de l'Initiative renouvelée (page 72).	O. : 100 % R. : 87 %
X	Pourcentage de plans communautaires mis à jour dans lesquels on démontre que des jeunes et des Autochtones ont participé au processus de planification communautaire dans le cadre de l'Initiative renouvelée (page 72).	O. : 100 % R. : Jeunes 90 % Autochtones 80 %
S/O	Ratio entre les investissements en capital pour les établissements et services d'urgence, et les investissements en capital pour les logements supervisés et de transition et les services de soutien connexes pour les sans-abri dans le cadre de l'Initiative renouvelée (page 72).	O. : Nouvel indicateur. L'objectif sera établi après la première année de collecte de données. R. : 1:4 19 % refuges d'urgence et 81 % logements de transition/supervisés

Les indicateurs suivants se rapportent aux services généraux communs administrés par Développement social Canada au nom des deux ministères.

Prestation de services continue, intégrée et à modes multiples, assurant la satisfaction de la clientèle		
Cotation	**Principaux indicateurs de rendement**	**Objectif (O.) Résultat (R.)**
✓✓	Accès aux modes de prestation de service automatisés de RHDCC et Développement social Canada pour les Canadiens	O. : 94 % R. : 95,6 %
✓✓	Production en temps opportun des dossiers de paiement à l'appui à tous les paiements faits aux Canadiens par RHDCC et Développement social Canada.	O. : 95 % R. : 99,4 %
X	Accès à un représentant de la prestation des services d'assurance en moins de trois minutes dans un centre d'appels (page 78).	O. : 95 % R. : 79 %
S/O	Plaintes reliées aux langues officielles – Service au public de RHDCC et Développement social Canada (nombre de plaintes comparativement à l'année précédente)	2002-2003 : 50 2003-2004 : 50

Les résultats suivants combinent les données pour le personnel de RHDCC et de Développement social Canada.

Cotation	Principaux indicateurs de rendement	Objectif (O.) Résultat (R.)
✓✓	Représentation des minorités visibles	O. : 7,1 % R. : 8,1 %
✓✓	Représentation des Autochtones	O. : 1,6 % R. : 3,6 %
✓✓	Représentation des personnes handicapées	O. : 4,0 % R. : 8,0 %
✓✓	Représentation des femmes	O. : 57,5 % R. : 70,0 %
S/O	Plaintes reliées aux langues officielles – Langue de travail à RHDCC et Développement social Canada (nombre de plaintes comparativement à l'année précédente)	2002-2003 : 7 2003-2004 : 6

Recommandations du Comité parlementaire

En 2003, le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées a présenté deux rapports s'inscrivant dans les responsabilités de RHDCC : l'alphabétisation et les Autochtones vivant en milieu urbain. Les engagements ministériels faisant suite à ces rapports ont été intégrés dans les priorités ministérielles de 2004-2005.

Accroître l'alphabétisation des adultes : La nécessité d'une action pancanadienne

- Troisième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées. Les principales recommandations du Comité concernaient l'élaboration d'une approche pancanadienne pour donner suite aux problèmes d'alphabétisation[11].

  Déposé à la Chambre des Communes le 12 juin 2003.

- Réponse du gouvernement du Canada au rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées. Ce rapport s'intitulait *Accroître l'alphabétisation des adultes : La nécessité d'une action pancanadienne*[12].

  Déposé à la Chambre des Communes le 15 novembre 2003.

---

[11] Accessible à : http://www.parl.gc.ca/InfocomDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp03-f.htm
[12] Accessible à : http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/rapports/alphabetisation/index.shtml

Bâtir un avenir meilleur aux enfants autochtones vivant en milieu urbain

- Rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées[13].

  Déposé à la Chambre des Communes le 12 juin 2003

- Réponse du gouvernement du Canada au quatrième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées. Ce rapport s'intitulait *Bâtir un avenir meilleur aux enfants autochtones vivant en milieu urbain*[14].

  Déposé le 6 novembre 2003 à la Chambre des communes au nom du gouvernement du Canada par l'honorable Ralph Goodale, C.P., député et Interlocuteur fédéral auprès des Métis et Indiens non inscrits.

[13] Accessible à : http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04-f.htm
[14] Accessible à : http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=F&page=strategy&sub=%20response

Section VI : Discussion sur le rendement

La présente section décrit le rendement et les réalisations de RHDCC s'articulant autour de ses nouveaux résultats stratégiques. Les engagements de 2003-2004 liés à chacun des résultats stratégiques sont présentés *en italique* et suivis d'une description et d'une analyse des résultats.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Soutien du revenu et transitions dans le marché du travail efficaces et efficients

Description

Il est indispensable de pouvoir compter sur un marché du travail vivant et dynamique afin de s'assurer d'une économie vigoureuse et d'un niveau de vie à la hausse au Canada. Pour atteindre cet objectif, le pays a besoin d'une main-d'œuvre productive et d'un marché du travail efficace qui répond aux besoins des employeurs tout en veillant à ce que tous les Canadiens en âge de travailler disposent de chances égales de s'épanouir pleinement et d'utiliser au maximum leurs compétences, ainsi que de participer au marché du travail dans la mesure du possible.

À l'appui de ce résultat stratégique, le Ministère offre un soutien du revenu temporaire aux chômeurs qualifiés, ce qui, par ricochet, favorise la stabilité économique, le mieux-être individuel et un marché du travail souple. Le Ministère offre également des programmes et services d'emploi qui permettent aux Canadiens (y compris ceux à qui se posent des obstacles à l'emploi) de participer activement au marché du travail et de posséder les compétences voulues pour se préparer au travail, trouver un emploi et le conserver.

De plus, le Ministère aide le gouvernement du Canada à s'acquitter de son engagement envers l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, par l'entremise du Secrétariat, Communautés minoritaires de langue officielle.

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*, RHDCC s'est engagé à poursuivre plusieurs objectifs prioritaires afin de soutenir ce résultat stratégique. Le Ministère a tenu tous ces engagements en dépit des défis de taille qui se posaient dans certains domaines, comme les réductions budgétaires et les situations imprévues du marché du travail. Au nombre des principales réalisations, mentionnons les suivantes :

- Continuer à verser des prestations d'assurance-emploi à des millions de Canadiens en s'attardant davantage à trouver des moyens de moderniser les services offerts aux employeurs et aux particuliers.
- Mettre en œuvre une stratégie emploi jeunesse simplifiée de concert avec 13 autres ministères et organismes.

- Continuer à administrer les Prestations d'emploi et mesures de soutien et mettre en œuvre des initiatives permettant de raffermir l'utilisation future de ces mesures actives à l'appui de la Stratégie en matière de compétences et d'apprentissage.
- Soutenir les mesures visant la mise en œuvre des engagements pris par le gouvernement du Canada envers l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens désavantagés aux prises avec des difficultés d'emploi, y compris les peuples autochtones, grâce à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, les travailleurs âgés et les communautés minoritaires de langue officielle.
- Prendre des mesures pour raffermir la gestion des programmes de subventions et contributions par la mise en œuvre de l'initiative de spécialisation et de concentration.

Le Ministère dispose de deux principaux secteurs d'activités pour atteindre cet objectif stratégique.

Secteurs d'activités

Prestations d'assurance-emploi

Activités

- Prestations
  - Prestations régulières
  - Prestations de pêcheur
  - Prestations pour travail partagé
  - Prestations de maladie
  - Prestations de compassion
  - Prestations parentales, de maternité et d'adoption
  - Réduction du taux des cotisations
- Traitement des demandes
  - Demandes d'assurance-emploi
  - Programmes de rentes fédérales
- Appels
- Enquête et Contrôle
- Gestion et amélioration des opérations et des programmes

Secteurs d'activités

Programmes d'emploi

Activités

- Prestations d'emploi et mesures de soutien
  - Développement des compétences
  - Services d'aide à l'emploi
  - Subventions salariales ciblées
  - Travail indépendant
  - Partenariats pour la création d'emplois
  - Partenariats du marché du travail
  - Recherche et Innovation
- Ententes sur le développement du marché du travail
- Stratégie de développement des ressources humaines autochtones
  - Marché du travail
  - Jeunes
  - Autochtones vivant en milieu urbain
  - Initiative visant la garde d'enfants chez les Inuits et les Premières nations
- Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones
  - Voisey's Bay
- Stratégie emploi jeunesse
  - Expérience emploi été
  - Connexion compétences
  - Objectif carrière
  - Sensibilisation
- Adaptation au marché du travail et Communautés minoritaires de langue officielle

Ressources – Prestations d'assurance-emploi et Programmes d'emploi

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 redressé [a] Dépenses prévues	Autorités	Dépenses Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes	803,7	782,8	773,8
Subventions et contributions non législatives	533,1	507,8	495,2
Paiements de transfert législatifs	0,2	0,2	0,2
Total des dépenses brutes	1 337,0	1 290,8	1 269,2
Prestations de revenu versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	13 438,8	13 381,0 [b]	13 052,1
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	2 089,4	2 053,2 [b]	1 950,9
Total des prestations d'assurance-emploi	15 528,2	15 434,2	15 003,0
Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique	60,5	58,4	58,4
Total	16 925,7	16 783,4	16 330,6
Équivalents temps plein	9 213	9 340	9 340

a. Les données financières ont été modifiées à la suite de la restructuration de DRHC du 12 décembre 2003, où DRHC a été scindé pour former DSC et RHDCC. Ces données constituent la meilleure approximation pour ce résultat stratégique, comme si RHDCC était devenu une entité distincte en date du 1er avril 2003.

b. Les données sur les prestations d'assurance-emploi pour 2003-2004 correspondent aux prévisions du budget de 2004.

Priorités et résultats obtenus – Prestations d'assurance-emploi

Fournir des prestations d'assurance-emploi.

- Le Ministère a versé 13 milliards de dollars en prestations, et traité 3 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi et 32 millions de déclarations de quinzaine, dont 28 millions ont été traitées électroniquement.

Veiller à ce que les Canadiens reçoivent un service cohérent de la plus haute qualité en temps opportun et fournir un service ininterrompu, tout en répondant aux besoins des citoyens dans plusieurs situations urgentes.

- Le Ministère a répondu aux fluctuations de la charge de travail qui ont découlé des nouvelles tendances et du caractère saisonnier de l'emploi, en s'ajustant continuellement à la situation des clients pour s'assurer du traitement rapide des demandes, dans la mesure du possible, et en donnant des renseignements exacts permettant de résoudre les problèmes à la première ligne de service.
- Le Ministère a également réagi sans tarder à des situations imprévues marquantes, comme les événements observés dans tout le Canada en 2003, à savoir le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), l'encéphalopathie bovine spongiforme (EBS), la panne d'électricité survenue en Ontario, les feux de forêt dans l'Ouest et l'ouragan à Halifax. À titre d'exemple :
  - À l'appui d'une réponse à l'échelle du gouvernement pour aider les gens en quarantaine en raison du SRAS, le Ministère a annulé le délai de carence et l'obligation de présenter un certificat médical dans le cas des demandes de prestations de maladie.

- Lors de la panne d'électricité survenue en Ontario, le Ministère a continué à payer les clients et à aiguiller leurs appels vers d'autres régions sans interruption de service.
- En réponse à la récession économique résultant de l'EBS, on a gratuitement mis à la disposition des clients des lignes téléphoniques spéciales, et on a traité environ 5 000 demandes additionnelles.

Modifier le Règlement sur l'assurance-emploi *pour offrir les mêmes prestations à tous les conjoints de fait, y compris ceux du même sexe.*

- La date limite pour apporter cette modification réglementaire est mars 2005.
- Les consultations sur la question auprès des provinces et des territoires ont pris fin en février 2004.

Progresser dans l'application des politiques et procédures de gestion des risques, d'intendance, de prévention, de contrôle et d'enquête pour respecter les principes d'intégrité à l'appui du régime d'assurance-emploi et l'intégrité du numéro d'assurance sociale.

- Dans le rapport intitulé *Mesure du rendement du programme de prestations de revenu de l'assurance-emploi et établissement de rapports*, la vérificatrice générale a recommandé que le Ministère fonde ses objectifs en matière d'économies résultant des activités d'enquête et de contrôle sur une évaluation des risques liés à la conformité et sur les résultats qu'il prévoit obtenir grâce à la détection des fraudes et aux efforts de dissuasion déployés pour contrer la non-conformité à la *Loi sur l'assurance-emploi* et à sa réglementation connexe. Cela a amené le Ministère à adopter une approche fondée sur les risques à l'échelle du programme qui permettra de cerner et d'évaluer les risques posés au régime d'assurance-emploi.
- L'approche de l'assurance-emploi s'harmonise avec un cadre stratégique appliqué à l'échelle de l'organisation qui fait partie de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC), laquelle est un plan quinquennal visant à s'assurer que RHDCC élabore des politiques, des programmes et des services pour les Canadiens de manière plus sensible et efficace. La vaste initiative porte sur la gestion des fonds publics, y compris l'élaboration d'un processus commun d'enregistrement et d'authentification pour l'accès des citoyens aux programmes, tout en équilibrant les services, la protection des renseignements personnels et la sécurité.

Fournir des prestations de compassion dans le cadre du régime d'assurance-emploi.

- Le 4 janvier 2004, le gouvernement fédéral a adopté une mesure prévoyant le versement de prestations de compassion pendant six semaines afin de s'assurer que les travailleurs admissibles puissent s'absenter temporairement du travail pour prendre soin d'un enfant, d'un parent ou d'un conjoint gravement malade ou mourant, sans crainte de perdre leur revenu ou leur emploi.
- L'affectation totale en 2003-2004 s'est élevée à 86 millions de dollars.

Fixer un taux d'exactitude de 95 % en ce qui concerne le versement des prestations d'assurance-emploi en mars 2003, en haussant graduellement la barre jusqu'au niveau historique de près de 96 % d'ici 2004.

- À la fin de mars 2003, un taux d'exactitude de 95,5 % a été atteint. L'objectif pour 2003-2004 était établi à 95 %. Les résultats fournis concernent la période 2002-2003 étant donné que les résultats pour 2003-2004 ne seront pas accessibles avant septembre 2004, c'est-à-dire une fois que le Bureau de la vérificatrice générale les aura validés.

Poursuivre, au cours des deux prochaines années, l'objectif visant à améliorer l'exactitude du versement des prestations d'assurance-emploi dans toutes les régions et dans les Centres de ressources humaines du Canada (CRHC).

- Dans le rapport publié en novembre 2003 sur la vérification du droit aux prestations – services de vérification interne et de gestion des risques (*Entitlement to Benefit Audit - Internal Audit and Risk Management Services Report*) ainsi que dans le rapport de la vérificatrice générale publié en novembre 2003, on a cerné un écart dans le taux d'exactitude en raison d'incohérences dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi. Des mesures ont été prises pour améliorer de façon continue le taux d'exactitude. À titre d'exemple, le Ministère a pris des mesures pour analyser et harmoniser les pratiques afin de s'assurer qu'elles sont normalisées et contrôlées.

Intégrer des objectifs de qualité régionaux à un système global de mesure du rendement dans un contexte d'initiative axée sur la qualité.

- Le Ministère a mis en œuvre un nouvel indicateur opérationnel pour mesurer le pourcentage de demandes initiales qui font l'objet d'un contrôle et qui sont exactes, avec un objectif national de 80 % pour 2004-2005. Cet indicateur national mesurera les résultats concernant la qualité aux échelons régional et national, en plus de favoriser une plus grande cohésion entre les régions. En 2004-2005, le Ministère mettra en place un plan triennal d'assurance de la qualité applicable à l'échelle nationale qui impliquera des visites régionales, l'objectif étant de promouvoir et de contrôler les activités de gestion de la qualité. Ce projet donne suite aux préoccupations soulevées dans le rapport de la vérificatrice générale de novembre 2003.

Élaborer des plans régionaux qui déboucheront sur une mise en œuvre nationale pour améliorer la satisfaction du client.

- Le Ministère a pris des mesures pour déterminer la cause fondamentale des différences de rendement entre les régions dont la vérificatrice générale a fait état dans son rapport de novembre 2003. Pour s'assurer d'une amélioration continue du versement des prestations ainsi que pour donner suite aux préoccupations soulevées dans le *Rapport de la vérificatrice générale*, RHDCC a élaboré et mis en œuvre des plans d'action régionaux axés sur la qualité. Ces plans comprennent des résultats et des mesures correctives qui favoriseront l'amélioration continue des résultats.

Services aux employeurs

D'ici 2003-2004, améliorer les services de manière à permettre aux employeurs de transmettre les données des relevés d'emploi (RE) en toute sécurité au moyen d'Internet.

- Le Ministère a conçu et intégralement mis en œuvre un système de production de rapports sur Internet afin que les employeurs puissent expédier électroniquement les données des RE. Cette approche garantira la qualité et la transmission en temps opportun de l'information des employeurs. En 2003-2004, 132 000 relevés ont été remplis au moyen de RE-Web. Au cours des trois premiers mois de l'exercice 2004-2005, environ 190 000 relevés d'emploi ont été soumis par Internet.
- En tout, 670 employeurs représentant quelque 1 800 entreprises se sont déjà inscrits comme utilisateurs du RE-Web.

Continuer à élaborer une solution inter-entreprises à l'intention des grosses entreprises de services de paie électronique, qui permettra la transmission automatique des données du RE.

- D'autres améliorations seront apportées au RE-Web au cours de l'automne 2004, comme un mécanisme de transfert d'importants gros dossiers pour soutenir la participation des grosses entreprises de services de paie électronique. Un projet pilote sera réalisé au cours de l'automne 2004.

De concert avec l'Agence du revenu du Canada, examiner la possibilité pour les employeurs d'acheminer électroniquement l'information sur les gains et la liste de paie à un seul centre de contact fédéral, le tout dans le cadre de consultations auprès des fournisseurs de services de paie et les grandes entreprises.

- Le travail s'est poursuivi sur la faisabilité et la conception d'une solution globale et évolutive de feuille de paie électronique. Avec l'appui de l'Agence du revenu du Canada, qui dirige l'initiative, le Ministère a élaboré une analyse de rentabilisation pour les gains et la feuille de paie électronique. Un processus de consultations avec l'Association canadienne de la paie est en cours.

Services aux particuliers

Porter à 80 % le taux d'inscription à Appli-Web d'ici 2005.

- Le Ministère a mis en place un service électronique qui permet aux Canadiens de faire une demande d'assurance-emploi en ligne (Appli-Web). Durant le mois de mars 2004, RHDCC a reçu environ 71 % des demandes initiales d'assurance-emploi de cette manière.

Convertir les kiosques existants dans les bureaux locaux en postes d'accès Web grand public.

- Les kiosques de Télédemande (dépôt des demandes d'assurance-emploi) ont cédé le pas aux postes d'accès Web grand public de manière à ce que les clients en personne puissent profiter de la même demande interactive d'assurance-emploi que les clients qui présentent une demande en ligne. Une faible proportion (moins de 1 %) des kiosques encore utilisés seront convertis d'ici octobre 2004.

Perfectionner le Système interactif de recherche des faits (SIRF) afin d'améliorer le règlement des demandes, en permettant aux demandeurs de fournir de l'information additionnelle pour étayer leur demande.

- Ce processus d'« entrevue virtuelle » permet aux clients de fournir des renseignements complets pour étayer leur demande. Par conséquent, la grande majorité des demandes peuvent être menées à terme sans collecte d'information supplémentaire. Le SIRF est continuellement amélioré.

Fournir aux clients une évaluation de leur taux de prestations et leur indiquer la durée des périodes de prestations, la date de prise d'effet de la demande et la journée où devrait avoir lieu le premier paiement (estimateur de prestations).

- Ce service sécuritaire sera élaboré et mis en œuvre une fois que sera accessible la voie de communication protégée, probablement en 2004-2005.

Fournir aux Canadiens des services d'assurance-emploi en ligne, avec l'appui de systèmes automatisés pour le calcul des taux de prestations ainsi que pour le traitement et l'administration des demandes d'assurance-emploi.

- Un programme pilote de traitement des demandes de renouvellement automatisé a été mis en œuvre en novembre 2003. Le concept s'est révélé viable et d'autres améliorations seront apportées en 2004-2005 pour accroître le pourcentage de traitement des demandes de renouvellement automatisées.

Élaborer un modèle qui permettra aux clients de s'informer au sujet des Prestations d'emploi et mesures de soutien prévues par la partie II de la Loi sur l'assurance-emploi, ainsi que d'autres services qui les aideront au chapitre des compétences, des connaissances et des possibilités de retour au travail.

- Les citoyens qui font une demande en ligne depuis leur domicile pourront établir un lien avec le Guichet emplois grâce à Appli-Web, après avoir rempli leur demande d'assurance-emploi. Cette approche a le mérite d'assurer l'uniformité des services aux citoyens qui veulent accéder au Guichet emplois immédiatement après avoir rempli leur demande. Le Ministère continue à examiner des moyens de relier les services en ligne aux mesures d'emploi.

En 2004, améliorer les services en permettant aux prestataires de remplir et d'expédier leur déclaration de quinzaine en ligne.

- Il y a cinq ans, la majorité des déclarations de quinzaine étaient présentées sur papier. Maintenant, plus de 22 millions de déclarations de quinzaine sont remplies au moyen du service téléphonique automatisé. En 2003-2004, le Ministère a créé un outil de déclaration de quinzaine fondé sur le Web (Interdec) qui permet aux clients de soumettre leurs déclarations par Internet. Cet outil a été mis en œuvre à l'échelle nationale en février 2004. En juillet 2004, 15 % des déclarations étaient reçues de cette manière. L'an prochain, le Ministère s'attend à atteindre l'objectif de 30 %, soit environ six millions de déclarations. Selon le sondage mené auprès des clients, 96 % d'entre eux sont satisfaits du service et le recommanderaient aux autres. Cet outil sera amélioré pour devenir plus interactif une fois que le Ministère adoptera la voie de

communication protégée, qui facilitera la collecte de renseignements et le service à la clientèle.

Initiative d'amélioration des services

Soutenir l'objectif de l'Initiative d'amélioration des services (augmentation de 10 % du taux de satisfaction) d'ici 2005.

- La Direction générale de l'assurance-emploi a élaboré et mis en œuvre un plan stratégique et opérationnel de quatre ans (2002-2005) afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle. Des mesures ont été prises en 2003-2004 pour rehausser le niveau de service dans cinq secteurs : services en personne, traitement des demandes d'assurance-emploi, service par téléphone (Télédec, Télémessage) et libre-service électronique (Appli-Web, RE-Web, Interdec), traitement des appels et site Web de l'assurance-emploi.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Pourcentage des demandes initiales et renouvelées pour lesquelles un paiement ou un avis de non-paiement est donné au prestataire dans un délai de 28 jours suivant la présentation de la demande. **Objectif : 75 %** **Résultat : 65,8 %**	Les volumes accrus de demandes et les répercussions opérationnelles résultant des circonstances entourant le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), l'encéphalopathie bovine spongieuse (EBS), la panne d'électricité survenue en Ontario, les feux de forêt dans l'Ouest et l'ouragan à Halifax sont autant de choses qui ont eu une incidence sur les résultats. Cet indicateur a mesuré seulement 70 % du volume de demandes de prestations d'assurance-emploi. En réponse aux observations de la vérificatrice générale (2003) selon qui l'indicateur devrait être plus inclusif, on l'a modifié de façon à ce qu'il puisse, en avril 2004, mesurer 90 % des volumes de demandes initiales et renouvelées. L'objectif de rapidité de paiement est de faire en sorte que, pour une proportion de 80 % des demandes, un paiement ou un avis de non-paiement soit donné au prestataire dans un délai de 28 jours suivant la présentation de la demande. Le Ministère a élaboré un autre indicateur de rendement clé (rapidité de décision), qu'il appliquera à compter d'avril 2004. Cet indicateur mesure 100 % des demandes initiales, renouvelées et révisées. L'objectif est de régler 85 % de toutes les demandes dans les 21 jours suivant leur présentation.
Pourcentage d'appels inscrits pour audition devant le conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur réception. **Objectif : 90 %** **Résultat : 84,6 %**	Afin de tenir compte du volume de travail et des répercussions opérationnelles engendrées par des crises telles que le SRAS, l'EBS, la panne d'électricité en Ontario et les feux de forêt dans l'Ouest du Canada, le Ministère a réaffecté des ressources allouées au traitement des appels pour le traitement des demandes. La diminution des ressources consacrées aux appels a entravé la rapidité de traitement des appels. Le traitement amélioré des appels sera fondé sur une initiative d'amélioration de la qualité des décisions et de la

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
	recherche initiale de faits dans Appli-Web. Le *Rapport de la vérificatrice générale* (novembre 2003) faisait valoir la nécessité de se conformer au *Règlement sur l'assurance-emploi* afin de s'assurer que le Bureau du juge-arbitre reçoive tous les dossiers d'appel dans un délai de 60 jours suivant la date du dépôt de l'appel. Depuis avril 2004, le classement de ces dossiers, y compris l'objectif de réception de la totalité des dossiers par le Bureau dans le délai de 60 jours, est effectif.
Pourcentage des paiements d'assurance-emploi qui sont exacts. **Objectif : 95 %** **Résultat : 95,14 %**	Ce résultat représente la moyenne mobile de 12 mois prenant fin en septembre 2003 (en tenant compte du délai de 6 mois de la période du rapport). Les résultats pour l'année se terminant en mars 2004 seront accessibles en septembre 2004, après avoir été validés par le Bureau de la vérificatrice générale.
Économies (directes et indirectes) réalisées dans le Compte d'assurance-emploi grâce aux activités de détection, de dissuasion et de prévention réalisées par Enquêtes et contrôle. **Objectif : 539 millions de dollars** **Résultat : 513,9 millions de dollars**	Une proportion de 95 % des économies prévues en 2003-2004 ont été réalisées. L'incapacité d'atteindre l'objectif était essentiellement attribuable à la réaffectation des ressources au traitement des demandes de prestations et aux répercussions opérationnelles découlant des crises telles que le SRAS, la panne d'électricité en Ontario et l'EBS.
Pourcentage de paiements d'assurance-emploi effectués par dépôt direct. **Objectif : 80 %** **Résultat : 78,8 %**	Les activités existantes de promotion de dépôt direct seront remplacées par une stratégie de promotion des services électroniques qui sera mise en œuvre à l'automne 2004.
Sommes recouvrées – Assurance-emploi et Programmes d'emploi **Objectif : 296 785 000 $** **Résultat : 314 702 000 $**	Les Services de recouvrement de Développement social Canada sont chargés de recouvrer les sommes dues à la Couronne pour le Compte d'assurance-emploi, les programmes d'emploi, le Régime de pensions du Canada (RPC)/la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE). L'objectif de recouvrement de 2003-2004 (449,2 millions de dollars) convenu avec le Secrétariat du Conseil du Trésor a été dépassé à la fin de l'exercice et se décompose de la manière suivante : - Programmes d'emploi et d'assurance-emploi 314 702 000 $ - RPC/SV 12 066 000 $ - PCPE 152 342 000 $ - TOTAL 479 110 000 $ Développement social Canada a mis à l'essai, au nom du gouvernement fédéral, un processus qui permettra aux clients de faire des paiements au gouvernement par l'entremise des institutions financières, l'Internet et les cartes de débit et de crédit, et qui permettra également de réacheminer directement au bureau de Travaux publics et

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
	Services gouvernementaux Canada à Matane, au Québec, tous les paiements faits par la poste. Cette initiative a amélioré le service à la clientèle et permis d'économiser des ressources au chapitre du traitement. On procède à la mise en œuvre complète de ce processus.

Priorités et résultats obtenus – Programmes d'emploi

Stratégie emploi jeunesse

Revoir l'orientation de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) pour s'assurer que les stratégies gouvernementales vont de pair avec les besoins changeants des jeunes en matière d'emploi, comme on l'indique dans le discours du Trône, les consultations menées auprès des intervenants, les résultats des évaluations et les résultats de l'expérience opérationnelle.

- Le 1er avril 2003, on avait rationalisé les programmes de la SEJ pour qu'ils soient mieux adaptés aux conditions changeantes du marché du travail et aident davantage les jeunes à qui se posent des obstacles à l'emploi et ceux qui veulent acquérir les compétences dont ils ont besoin pour participer à l'économie du 21e siècle. La SEJ remaniée se compose de trois programmes destinés aux jeunes âgés entre 15 et 30 ans inclusivement : Connexion compétences, Objectif carrière et Expérience emploi été.
- Au cours de l'automne 2003, les provinces et territoires visés par une entente ont mis en place le volet Amélioration des compétences individuelles du programme Connexion compétences. À ce jour, six provinces et territoires ont signé des lettres d'entente.
- En dépit des compressions budgétaires découlant des exercices de réaffectation du gouvernement et du Ministère, les efforts collectifs de 14 ministères et organismes, sous la direction de RHDCC, ont permis de mettre en œuvre les programmes de la SEJ aux échelons national, régional et local.
- En 2003-2004, le Ministère a pu aider 74 902 jeunes grâce à un investissement de 202,5 millions de dollars. Cela représente 69 150 nouveaux clients qui se sont ajoutés aux 5 752 clients ayant commencé l'année précédente à bénéficier des services offerts. En tout, 7 742 clients ont trouvé un emploi et 51 754 sont retournés à l'école, y compris 50 320 étudiants qui ont pris part à l'initiative de Placement carrière-été financée par le programme Expérience emploi été.
- Étant donné que 2003-2004 était une année de transition pour les programmes nouvellement remaniés de la SEJ, on n'a déterminé aucun objectif. Le succès des programmes de la SEJ est mesuré en fonction des principaux indicateurs de rendement, comme la clientèle servie, les emplois trouvés et les retours à l'école.
- Une évaluation formative est en cours et prendra fin en 2005.

Prestations d'emploi et mesures de soutien

Continuer à administrer les Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS).

- Le Ministère a administré des PEMS en cogestion avec cinq gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec l'Ontario où n'existe aucune entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Sept autres administrations provinciales et territoriales en régime de dévolution continuent à assumer l'entière responsabilité de la conception et de l'exécution de programmes et services similaires aux PEMS.
- Ensemble, les PEMS et les programmes et services similaires représentaient des dépenses de 2 milliards de dollars (y compris à l'échelle pancanadienne) au titre de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ces investissements ont permis d'aider 446 542 prestataires d'assurance-emploi en plus d'amener 227 366 participants à trouver un emploi ou à devenir travailleurs autonomes. Le fait que bon nombre de prestataires actifs soient retournés au travail avant la fin de la période de prestations a permis des économies de 852,8 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi non versées (partie I).
- Les PEMS font présentement l'objet d'évaluations sommatives. Les conclusions préliminaires des évaluations sommatives en Colombie-Britannique, au Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador ont été publiées dans le *Rapport de contrôle et d'évaluation 2003*[15].

Entreprendre des initiatives pour raffermir les PEMS afin qu'elles soutiennent davantage les priorités de la Stratégie en matière de compétences et d'apprentissage.

- Le Ministère a pris part à une étude internationale conçue par l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'objectif étant de recenser les obstacles au maintien des emplois et à la progression des personnes peu qualifiées, et d'élaborer des recommandations stratégiques concernant la conception et la mise en œuvre d'initiatives de perfectionnement professionnel. L'étude menée au Canada porte sur le projet des compétences essentielles et sur les demandes des employeurs en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest.
- En 2003-2004 a eu lieu un sondage auprès des responsables de la prestation des programmes afin de dégager les pratiques exemplaires actuelles reliées au PEMS, y compris les initiatives permettant d'acquérir les compétences essentielles et de poursuivre jusqu'au bout l'apprentissage. Dans la foulée du sondage, on a mis sur pied, en mars 2004, un atelier national afin de communiquer les pratiques exemplaires et de les mettre à profit. Le rapport, y compris les leçons tirées du sondage et de l'atelier, sera diffusé en 2004-2005.
- Le Ministère a également conclu, en 2003-2004, une initiative stratégique conjointe avec le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada afin d'attribuer des subventions de la manière suivante : rendement au chapitre des compétences essentielles et du système d'alimentation; formation fondée sur les compétences essentielles pour les travailleurs handicapés afin d'améliorer les négociations touchant

[15] http://www.rhdcc.gc.ca/fr/ae/rapports/aerce_2003.shtml

les mesures d'adaptation; compétences essentielles et participation des personnes vulnérables au marché du travail.

Mettre en œuvre deux initiatives pour aider à améliorer le résilience des travailleurs :
1) Travail partagé et perfectionnement (TPPP).

- Le Ministère a élaboré des directives opérationnelles, du matériel de formation et des outils accessibles dans l'intranet pour appuyer l'exécution du programme de TPPP. Il a également créé des produits de communication et de promotion pour sensibiliser les demandeurs éventuels aux avantages du programme.
- Personne ne s'est inscrit au programme de TPPP en 2003-2004. L'absence de participation peut s'expliquer par le fait que les employeurs des petites entreprises n'ont pas suffisamment de ressources pour payer la formation. En outre, l'incidence des droits exigés par les États-Unis sur les exportations de bois d'œuvre ne s'est pas matérialisée comme prévu. Le Ministère a amorcé une évaluation pour déterminer les raisons de ce manque d'intérêt, y compris un examen et une analyse du programme, et le tout sera terminé en 2004-2005.

2) Présentations plus nombreuses à des programmes de formation (PPNPF).

- Le Ministère a élaboré des politiques, des directives et des produits de communication concernant les opérations et les programmes afin de soutenir l'exécution de cette initiative dans les régions.
- Un rapport d'évaluation a mis en lumière un faible taux de participation à l'initiative PPNPF. En mars 2004, seulement 36 prestataires avaient été ciblés. Ce faible taux peut être attribuable à la réticence des travailleurs à quitter leur emploi actuel et à un manque d'intérêt envers une formation supplémentaire s'ils vivent dans des régions où le taux de chômage est élevé et où les perspectives d'emploi postérieures à une formation ne sont pas reluisantes, ou s'ils vivent dans des régions rurales où il est plus difficile de mettre à profit les possibilités de formation.

Travailleurs âgés

Travailler avec des partenaires pour mettre à l'essai des mesures d'employabilité visant à aider les travailleurs âgés licenciés ou menacés de licenciement grâce à un investissement additionnel de 15 millions de dollars dans l'Initiative des projets pilotes pour les travailleurs âgés, entraînant la prolongation du programme jusqu'en mars 2004.

- Huit provinces et un territoire ont participé au programme prolongé en 2003-2004.
- Les affectations provinciales et territoriales étaient fondées sur la proportion respective de chômeurs âgés entre 55 et 64 ans de chaque administration; un montant minimal de 300 000 $ par année était mis à la disposition des administrations.
- Le Ministère a approuvé 34 nouveaux projets pour 2003-2004, et il a donné son aval à 26 projets dans le cadre desquels on a poursuivi des activités pilotes. En tout, 5 896 travailleurs âgés ont profité des projets pilotes continus, et 1 833 ont participé aux nouveaux projets pilotes.
- Les projets menés à terme font actuellement l'objet d'évaluations provinciales et territoriales. Les rapports d'évaluation de toutes les administrations participantes devraient parvenir au Ministère d'ici mars 2005.

Autochtones

Aider les Autochtones à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver, et à accroître leur capacité de développement des ressources humaines grâce à un partenariat stratégique d'une valeur de 1,6 milliard de dollars entre DRHC et les organisations autochtones pendant une période de cinq ans.

- Dans le cadre de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA), 79 ententes ont été signées avec des organismes autochtones pour concevoir et administrer des programmes et services liés au marché du travail qui aideront les Autochtones à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver, de même qu'à accroître leur capacité de développement des ressources humaines.
- En 2003-2004, les dépenses de la SDRHA (incluant les fonds du Trésor et ceux prévus par la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*) s'élevaient à environ 357,6 millions de dollars. Par suite de ces investissements, les activités de la SDRHA ont aidé 46 106 clients autochtones, dont 21 581 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, et 7 746 sont retournés à l'école. De plus, le retour au travail des prestataires d'assurance-emploi avant la fin de leur période de prestations a permis d'économiser environ 17 millions de dollars en prestations d'assurance-emploi non versées (partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*). Le retour au travail des personnes n'ayant pas touché de prestations d'assurance-emploi a entraîné des économies estimatives de 8 millions de dollars au titre de l'aide sociale.

Poursuivre le renouvellement de la stratégie actuelle en menant des consultations auprès des organismes autochtones nationaux, régionaux et sous-régionaux, à des fins de mise en œuvre d'ici 2004. Cette stratégie renouvelée devrait entraîner une intégration et une coordination accrues.

- La stratégie actuelle a été prolongée jusqu'au 31 mars 2005 en fonction des modalités existantes et d'un financement total de 1,6 milliard de dollars répartis sur cinq ans et rétablis dans le budget de 2004. En prévision du renouvellement de la stratégie au-delà du 31 mars 2005, le Ministère a demandé aux partenaires autochtones de songer à harmoniser la SDRHA avec les nouvelles priorités du gouvernement et de mener à terme les activités de mise en œuvre fondées sur le renouvellement des SDRHA.

Travailler avec les collectivités autochtones pour favoriser le plus possible l'emploi des Autochtones dans les grands projets de développement économique et pour offrir des avantages durables aux collectivités, familles et personnes autochtones au moyen du programme de Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA).

- Le 3 octobre 2003, le gouvernement a annoncé le lancement du PCEA d'une valeur de 85 millions de dollars et d'une durée de cinq ans.
- Durant l'année, des représentants du Ministère ont participé à une série de réunions dans tout le pays pour fournir de l'information sur le PCEA et encourager la formation de partenariats dans le cadre de cette initiative.
- Le Ministère a facilité l'établissement d'un certain nombre de partenariats entre les collectivités autochtones, les employeurs du secteur privé, les gouvernements provinciaux ou territoriaux et d'autres ministères fédéraux, afin de mettre en œuvre le PCEA.

- On a reçu et évalué plus de 50 demandes de financement au titre du PCEA en 2003-2004. Le Ministère a mis à profit ces partenariats pour étayer l'élaboration de plans de formation menant à l'emploi d'Autochtones.
- Un plan opérationnel, des politiques et des directives concernant les programmes et des produits de communications ont été élaborés, ainsi que des outils pour appuyer l'exécution de cette initiative.

Travailler avec les collectivités autochtones du Labrador, la Voisey's Bay Nickel Company et la province de Terre-Neuve-et-Labrador pour favoriser le plus possible l'emploi des Autochtones à la mine et à l'usine de Voisey's Bay.

- Un montant de 25 millions de dollars pour une durée de quatre ans a été approuvé pour ce projet dans le cadre du Programme de développement des ressources humaines autochtones. On considère qu'il s'agit d'un projet pilote s'inscrivant dans le PCEA.
- En 2003-2004, le Ministère a offert un financement d'environ 7,4 millions de dollars à la Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority (JETA), l'objectif étant de permettre aux Autochtones d'acquérir les compétences nécessaires pour combler plus de 200 postes au moment où l'usine sera entièrement opérationnelle en 2005-2006. En 2003-2004, environ 400 clients autochtones ont participé aux activités de la JETA grâce à 704 interventions.
- Grâce au partenariat de la JETA, une stratégie de développement des ressources humaines des Innus, Inuits et Métis a été élaborée. D'une durée de quatre ans, cette stratégie englobe un vaste continuum allant des compétences de base à l'alphabétisation en passant par des cours de rattrapage scolaire, une formation propre à l'emploi et des activités d'apprentissage, sans oublier le counselling pour le maintien en fonction et d'autres soutiens en cours d'emploi.
- La *Voisey's Bay Nickel Company* partage les coûts de plusieurs initiatives avec la province de Terre-Neuve-et-Labrador, laquelle complète la stratégie grâce à des fonds versés par le biais d'ententes sur le développement du marché du travail. On s'attend à ce que les Autochtones aident encore leurs membres selon les modalités des ententes de développement des ressources humaines autochtones.

Continuer à investir dans l'Initiative visant la garde d'enfants chez les Inuits et les Premières nations (IGEIPN), surtout les enfants âgés de 0 à 6 ans, afin de soutenir les parents qui participent à un programme de développement des ressources humaines pour se préparer au marché du travail, pour trouver un emploi ou pour conserver un emploi. Continuer à travailler en étroite collaboration avec Santé Canada et Affaires indiennes et du Nord Canada afin d'effectuer de nouveaux investissements dans le développement des jeunes enfants autochtones.

- En 2003-2004, le financement pour l'IGEIPN a atteint 50 millions de dollars (fonds d'opération et fonds de programmes). Ce montant inclut 9 millions en fonds d'amélioration fournis dans le cadre de la stratégie de développement de la petite enfance autochtone et des Premières nations[16]. Le Ministère s'est assuré, dans la

[16] On trouvera de plus amples précisions sur la stratégie de développement de la petite enfance autochtone et des Premières nations à l'adresse http://www.hc-sc.gc.ca/francais/media/communiques/2002/2002_72.htm.

mesure du possible, de la coordination de ces nouveaux investissements avec le Programme d'aide préscolaire aux Autochtones de Santé Canada.

- On a utilisé des fonds de base pour soutenir les clients des garderies actuellement financés par l'IGEIPN dans les collectivités des Premières nations et des Inuits. Les fonds d'amélioration ont servi à créer de nouvelles places en garderie. Le nombre total de places à temps plein dans les garderies est ainsi passé de 7 000 à 7 500[17].
- Dix-huit autres collectivités ont reçu en 2003-2004 des fonds de l'IGEIPN pour soutenir les clients des garderies, ce qui fait passer leur nombre de 389 à 407.
- L'IGEIPN sera incluse dans la deuxième phase de l'évaluation de la SDRHA qui se déroulera en 2004-2005.

Initiative d'amélioration des services

Appuyer l'objectif de l'Initiative d'amélioration des services (amélioration de 10 % du taux de satisfaction) d'ici 2005.

- D'importantes améliorations financières et non financières ont été apportées au module du cycle de vie du Système commun pour les subventions et les contributions qui en amélioreront la fonctionnalité, la capacité et la normalisation tout en augmentant la confiance de l'utilisateur dans l'application.
- Des séances de formation intensives ont été offertes à 143 conseillers des Opérations de programme régionales et conseillers des programmes sur la gestion financière des ententes de contribution. Elles portaient sur tous les aspects financiers du cycle de vie des projets.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Nombre total de clients servis par les programmes d'emploi (financés par le Trésor et l'assurance-emploi). **Objectif : 406 000** **Résultat : 493 700**	Les résultats incluent les clients réguliers et autochtones des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS). Dans le cas des clients réguliers, le nombre indiqué comprend les prestataires d'assurance-emploi actifs à l'échelle nationale ainsi que les anciens prestataires d'assurance-emploi au Québec. L'objectif ne tient pas compte de la Stratégie emploi jeunesse parce que 2003-2004 a servi d'année repère pour le réaménagement des programmes. On compte 9 707 jeunes parmi les clients servis. Comme le Fonds d'intégration (FI) pour les personnes handicapées relève désormais de Développement social Canada (DSC), les chiffres obtenus à ce chapitre ne sont pas inclus dans les résultats pour cet indicateur.

[17] On trouvera de plus amples renseignements sur l'IGEIPN dans les rapports annuels du gouvernement du Canada sur les activités et dépenses d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Ces rapports sont affichés en ligne à l'adresse http://socialunion.gc.ca/elcc_f.htm. D'autres renseignements sur les investissements fédéraux/provinciaux/territoriaux dans le développement de la petite enfance figurent sur le site http://socialunion.gc.ca/ecd_f.html.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Nombre de clients qui obtiennent un emploi ou deviennent travailleurs autonomes résultant d'un programme d'emploi (financé par le Trésor et l'assurance-emploi). **Objectif : 232 000** **Résultat : 246 791**	Les résultats incluent les clients réguliers et autochtones des PEMS. Bien que l'objectif pour cet indicateur ne tienne pas compte des clients jeunesse, le résultat obtenu inclut 7 742 jeunes clients. Comme le FI relève désormais de Développement social Canada, les chiffres obtenus à ce chapitre ne sont pas inclus dans les résultats pour cet indicateur.
Prestations non versées (partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*) en raison de l'embauche de prestataires de l'assurance-emploi résultant d'une intervention prévue par la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*. **Objectif : 829 millions $** **Résultat : 852,82 millions $**	Les résultats incluent les clients réguliers et autochtones des PEMS.
Nombre de jeunes et d'Autochtones qui retournent à l'école résultant d'un programme d'emploi. **Objectif : 6 000** **Résultat : 9 172**	Bien que l'objectif pour cet indicateur ne tienne pas compte des clients jeunesse (voir la note ci-devant), le résultat obtenu inclut 1 434 jeunes qui sont retournés aux études.

Communautés minoritaires de langue officielle

Continuer de réaliser la majorité, si ce n'est la totalité, des activités visant à concrétiser l'engagement du Ministère relativement à l'article 41 de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, *par l'intermédiaire du Secrétariat, Communautés minoritaires de langue officielle, et en collaboration avec différents programmes et services de RHDCC.*

- En 2003-2004, le Ministère a offert, au titre de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, un soutien financier aux comités nationaux et à leurs réseaux respectifs d'organisations locales, à savoir le Réseau de développement économique et d'employabilité et les comités de développement économique et d'employabilité.
- Une évaluation diagnostique du Fonds d'appui a été menée. Elle indique que des progrès ont été réalisés au fil des trois années et met en lumière la pertinence du Fonds d'appui, notamment aux fins de l'application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. L'évaluation révèle toutefois une dichotomie entre le mandat et les objectifs du Fonds d'appui et ceux des PEMS, sa source de financement, surtout au chapitre du développement économique.
- En conséquence, le Ministère a obtenu l'approbation du Conseil du Trésor au titre des ressources et des pouvoirs nécessaires à la création d'un nouveau Fonds d'appui aux communautés minoritaires de langue officielle financé par le Trésor pour une année (2004-2005).

- Le Ministère collabore avec ses partenaires fédéraux en vue de se donner les pouvoirs nécessaires à la mise en place de mécanismes de financement à long terme et de modèles d'exécution des programmes qui tiendront compte de tous les problèmes de ressources humaines, de développement économique et de renforcement des capacités locales auxquels sont confrontées les communautés minoritaires de langue officielle.

Participer à une initiative conjointe dirigée par le ministre des Affaires intergouvernementales visant à favoriser l'accès des membres des communautés minoritaires de langue officielle aux principaux services du gouvernement du Canada.

- Dans la foulée du Plan d'action pour les langues officielles, déposé le 12 mars 2003, le Ministère a engagé 7,4 millions de dollars sur les cinq prochaines années afin d'élaborer des projets d'alphabétisation familiale, ce qui permettra d'offrir un meilleur accès aux programmes pour les communautés minoritaires francophones et de favoriser une plus grande maîtrise de la langue française par les parents. En 2003-2004, plus de 1,4 million de dollars ont été utilisés en ce sens. Le Ministère s'est en outre engagé à concevoir des initiatives axées sur les stages à l'intention des jeunes et à améliorer la traduction des offres d'emploi affichées sur le Guichet emplois.
- Le Plan d'action pour les langues officielles a également mené à la création du Comité directeur – Communautés minoritaires francophones du Canada de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Au moment de la mise en œuvre du cadre stratégique proposé pour ce comité directeur, le Ministère a offert son concours à CIC pour l'aider à réaliser l'objectif d'embauche, de sélection et d'intégration d'immigrants au sein des communautés minoritaires francophones.
- Le Ministère a collaboré avec d'autres ministères dont Patrimoine canadien afin d'élaborer des mesures visant à offrir aux communautés minoritaires de langue officielle un accès plus facile à des programmes et à des outils pertinents et efficaces pour l'alphabétisation familiale, surtout au sein des communautés francophones.

Autres priorités et résultats obtenus

Spécialisation et concentration

- À la lumière d'un examen des programmes de subventions et de contributions de DRHC, on a recommandé, en juillet 2001, la spécialisation de certaines étapes du processus et la concentration des processus administratifs. À la fin de 2003, on a commencé à travailler à la mise en œuvre nationale de l'Initiative de spécialisation et concentration pour tous les programmes de subventions et de contributions dans le but de concevoir et d'appliquer un modèle qui permettra de favoriser la normalisation et l'efficience de l'exécution des programmes dans toutes les régions. Cette initiative s'inscrit dans l'effort global que fait le Ministère pour assurer un plus juste équilibre entre les mesures de contrôle, les risques et les résultats reliés à la gestion des subventions et des contributions.
- L'Initiative de spécialisation et concentration se déroule en trois phases. La phase I, qui a débuté en février 2004, visait l'élaboration et l'application de quatre directives à suivre pour la spécialisation et la concentration : 1) séparation des tâches; 2) comités internes d'examen; 3) demandes de propositions; et 4) contrôles financiers améliorés –

clauses sur les retenues de fonds et les vérifications obligatoires. Les phases II et III se poursuivront en 2004-2005 et après; on concevra et mettra en œuvre des modèles optimaux pour la prestation des services qui faciliteront une spécialisation accrue des fonctions complexes.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant l'investissement dans les compétences, de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences

Description

Il est essentiel d'améliorer la compétitivité des milieux de travail canadiens si l'on veut assurer la prospérité future du Canada et offrir une meilleure qualité de vie à ses citoyens. Il faut absolument être en mesure de répondre aux besoins des employeurs et des travailleurs et veiller au maintien de la croissance soutenue de l'emploi de haute valeur qui favorise le plein développement et l'utilisation des compétences de Canadiens.

Pour que cet objectif soit atteint, le Ministère favorise, en collaboration avec ses partenaires, les initiatives d'apprentissage et de perfectionnement et la reconnaissance des compétences en milieu de travail, qui sont adaptées aux réalités du marché du travail en évolution.

D'importants progrès ont été réalisés en établissant de nouveaux partenariats et en misant sur les relations existantes afin d'améliorer la compétitivité des milieux de travail canadiens. Le réseau des conseils sectoriels a été élargi pour englober certains secteurs du marché du travail aux prises avec des problèmes graves et urgents au chapitre des compétences. La mise en œuvre du Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers a permis d'amorcer le travail auprès de représentants de trois professions réglementées afin de régler les problèmes relevés dans les secteurs de la santé et du génie au sein du marché du travail canadien. Le Ministère a poursuivi ses efforts aux fins de la production d'information sur le marché du travail alliant qualité et pertinence pour aider les employeurs et les travailleurs de toutes les régions à prendre des décisions éclairées. La mise en œuvre de nouveaux programmes dans des domaines comme les compétences essentielles, les métiers spécialisés et la formation des apprentis ainsi que les améliorations apportées aux programmes en place comme le Programme des travailleurs étrangers et l'information sur le marché du travail, ont aidé le Ministère à établir des liens avec un plus grand nombre de partenaires en milieu de travail.

Secteur d'activités

Compétences en milieu de travail

Activités

- Partenariats en ressources humaines
  - Conseils sectoriels
  - Formation des apprentis
  - Compétences essentielles
  - Reconnaissance des titres de compétence étrangers
  - Classification nationale des professions

- Programme relatif aux travailleurs étrangers
- Service de placement
- Information sur le marché du travail

Ressources – Compétences en milieu de travail

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 redressé [a]		
	Dépenses prévues	Autorités	Dépenses Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes	42,8	43,0	42,0
Subventions et contributions non législatives	13,0	15,1	14,0
Total des dépenses brutes	55,8	58,1	56,0
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	64,9	42,9 [b]	40,2
Total	120,7	101,0	96,2
Équivalents temps plein	512	519	519

a. Les données financières ont été modifiées à la suite de la restructuration de DRHC du 12 décembre 2003, ou DRHC a été scindé pour former DSC et RHDCC. Ces données constituent la meilleure approximation pour ce résultat stratégique, comme si RHDCC était devenu une entité distincte en date du 1er avril 2003.

b. Les données sur les prestations d'assurance-emploi pour 2003-2004 correspondent aux prévisions du budget de 2004.

Priorités et résultats obtenus

Soutenir l'apprentissage et le perfectionnement des compétences en milieu de travail

Élargir le réseau des conseils sectoriels afin qu'il représente 50 % du marché du travail d'ici 2006-2007.

- Grâce à la création de trois nouveaux conseils (fabrication automobile, garde d'enfants et centres de contact avec les clients), le réseau des (29) conseils sectoriels représente maintenant 40 % du marché du travail.
- Nos partenaires sectoriels se sont surtout employés à inciter l'industrie à s'engager plus à fond envers l'apprentissage continu en milieu de travail ainsi qu'à concevoir et à diffuser des outils et des produits novateurs aux fins du perfectionnement des compétences.
- Près de 150 projets visant les compétences et l'apprentissage ainsi que les problèmes de ressources humaines ont été lancés. Il s'agit notamment de projets touchant les normes professionnelles et le perfectionnement.

Réaffecter, à partir des ressources actuelles, plus de 25 millions de dollars pour renforcer le perfectionnement des compétences au travail.

- Le Ministère a appuyé une campagne nationale menée conjointement par le Forum canadien de l'apprentissage (FCA) et Compétences Canada. Cette campagne faisant la promotion des métiers spécialisés comme premier choix de carrière s'adresse aux jeunes Canadiens à la recherche d'une carrière et aux employeurs afin de favoriser les possibilités de formation des apprentis.

- Du soutien a été accordé pour des initiatives sectorielles et intersectorielles ainsi que pour des activités fondamentales comme celles menées par le FCA. On a également facilité l'établissement de liens avec d'autres groupes qui s'intéressent à la formation des apprentis, comme le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage et les autres conseils sectoriels.
- Le Ministère a appuyé les efforts de consultation du FCA auprès de sept gouvernements en vue d'établir des liens entre les initiatives de promotion pancanadiennes et celles des provinces et territoires.

Dresser des profils de compétences essentielles pour toutes les professions de manière à aider les employeurs à former leurs employés afin qu'ils satisfassent aux normes en matière de compétences.

- Des initiatives d'alphabétisation ont été entreprises en vue de mettre à l'essai des approches novatrices pour l'apprentissage en milieu de travail, favoriser l'établissement de partenariats stratégiques et inciter les intervenants à prendre des mesures et à investir (en partenariat avec le Secrétariat national à l'alphabétisation au sein de la Direction générale de l'apprentissage).
- Six nouveaux profils de compétences essentielles ont été dressés; au total, 200 des 450 prévus sont terminés. Des fonds ont été octroyés à des projets novateurs visant l'acquisition des compétences essentielles en milieu de travail et s'adressant à des clientèles ciblées comme les travailleurs vulnérables, les apprentis, les Autochtones, les immigrants et les jeunes à risque.
- De nouveaux partenariats ont été établis avec les responsables d'autres programmes gouvernementaux destinés aux Autochtones, aux immigrants et aux jeunes.
- Les objectifs de sensibilisation et d'accès accru au site Web sur les compétences essentielles ont été atteints – plus de 304 000 visites ont été recensées, ce qui représente une augmentation de 883 par rapport à l'année précédente.

Mobilité de la main-d'œuvre et métiers spécialisés

Collaborer étroitement avec les provinces, les territoires et les professions autoréglementées afin de s'attaquer aux obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre.

- Le Groupe de coordination de la mobilité de la main-d'œuvre du Forum des ministres du marché du travail a établi un plan de travail détaillé d'une durée de deux ans qui vise à faire en sorte que les obligations en matière de mobilité de la main-d'œuvre soient mieux respectées.
- Des ententes ont été conclues avec les provinces afin de déterminer les moyens à prendre pour contrôler et évaluer l'efficacité du chapitre sur la mobilité de la main-d'œuvre.
- Le Ministère est en charge de la collaboration avec les organismes de réglementation de huit professions clés; pour 43 des 51 professions réglementées, des accords de reconnaissance mutuelle ont été conclus de manière à favoriser la mobilité de la main-d'œuvre. Au fur et à mesure que ces accords entrent en application, un mécanisme de suivi permet de régler les problèmes qui surviennent. Des efforts d'harmonisation se poursuivront également dans le cas des professions pour lesquelles on n'a pas conclu d'accord de reconnaissance mutuelle.

- Il reste encore à élaborer une stratégie d'évaluation pour déterminer s'il existe des obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre.

Travailler avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) pour améliorer les milieux de travail et faciliter la mobilité interprovinciale dans les métiers spécialisés.

- Le Ministère contribue financièrement au programme du Sceau rouge et appuie le travail du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage par l'intermédiaire du Secrétariat du Sceau rouge, une des composantes de RHDCC. Le CCDA, dont le Ministère fait partie, est l'organisme responsable du programme du Sceau rouge. À l'heure actuelle, 45 métiers sont visés par ce programme.
- Le Ministère gère l'élaboration et la révision des analyses nationales des professions (ANP) et coordonne la création de banques de questions d'examen aux fins du Système d'information de gestion des examens interprovinciaux (SIGEI). En 2003-2004, sept ANP ont été parachevées et on a amorcé le travail pour 14 autres. Pendant la même période, cinq banques de questions pour le SIGEI ont été créées et 15 nouveaux examens interprovinciaux ont été générés au moyen du Système.
- Les investissements dans le programme du Sceau rouge se chiffrent à 1,6 million de dollars.

Collaborer avec nos partenaires afin d'atteindre l'objectif du gouvernement du Canada de doubler le nombre d'apprentis ayant complété un programme de certification au cours de la prochaine décennie.

- Une recherche sur les obstacles à l'accès à la formation des apprentis et à l'achèvement de ces programmes a été menée et des consultations ont été entreprises auprès des principaux intervenants au sujet des questions soulevées par cette recherche.
- Un portail d'information sur les métiers spécialisés et la formation des apprentis a été créé.
- Les obstacles interprovinciaux à la mobilité de la main-d'œuvre pour les métiers réglementés ont été supprimés.
- Les liens entre le CCDA et les différentes industries à l'échelle nationale, notamment au sein des conseils sectoriels, ont été consolidés.
- Ainsi, pendant l'année 2003[18], 15 839 ouvriers spécialisés ont obtenu leur certification dans le cadre du programme du Sceau rouge.

Programme des travailleurs étrangers

Financer la mise en œuvre de modifications réglementaires et administratives et de changements aux systèmes pour améliorer les services existants et offrir aux employeurs de nouveaux services liés à l'embauche de travailleurs étrangers, selon les besoins du marché.

[18] Données présentées en fonction de l'année civile.

- Le Ministère a mis en œuvre de nouvelles directives opérationnelles pour l'entrée au pays de travailleurs étrangers temporaires et de travailleurs qualifiés permanents, y compris des aides familiaux résidants.
- Un financement annuel de 1,8 million de dollars a été obtenu au moyen d'une présentation au Conseil du Trésor pour le traitement des demandes des travailleurs qualifiés permanents (conformément à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*).
- Le travail préparatoire nécessaire a été accompli en vue du lancement d'un nouveau système pour les travailleurs étrangers, qui permettra d'appliquer les nouvelles directives à ce chapitre, d'améliorer les services offerts aux employeurs et d'accélérer le traitement des demandes concernant des travailleurs étrangers.

Collaborer étroitement avec les partenaires pour que le recrutement de travailleurs étrangers permette de mieux combler les pénuries de main-d'œuvre auxquelles font face les employeurs.

- Le nombre de demandes d'employeurs concernant les travailleurs étrangers est passé de 86 719 à 92 008 en 2003-2004.
- Le Ministère a établi des directives à l'intention des employés régionaux et locaux afin d'assurer l'application uniforme d'une approche plus favorable dans le cadre de la nouvelle loi sur l'immigration.
- Le site Web a été remanié afin d'offrir aux employeurs un outil plus efficace et des informations plus utiles[19].

Mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l'information sur le marché du travail

Collaborer avec les partenaires et les intervenants en vue d'harmoniser les travaux de recherche sur l'information sur le marché du travail (IMT), l'élaboration et l'analyse de données, l'élaboration des politiques, les programmes, les produits et les services avec les exigences des clients et des utilisateurs.

- On a terminé l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan séquentiel de restructuration pour les activités régionales et locales d'IMT ainsi que la mise en œuvre initiale d'un cadre de responsabilité, d'outils connexes et de lignes directrices concernant l'IMT à l'échelon local.
- Le Groupe de travail sur l'IMT a collaboré avec le Groupe de travail chargé de l'IMT au sein du Forum des ministres du marché du travail, lequel a produit un plan d'action conjoint concernant les données sur le marché du travail qui permettra de pouvoir compter sur des informations importantes concernant les professions et les industries aux fins de la planification et du développement dans l'ensemble des sphères de compétence comme au sein de chacune d'elles, ainsi que sur un soutien amélioré pour la prise de décisions par les individus, les entreprises et les éducateurs.

---

[19] http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/te.shtml

Intégration des immigrants au marché du travail
Investir dans l'amélioration de l'efficacité et de la transparence des processus de reconnaissance des titres de compétence étrangers.

- En partenariat avec le Conseil canadien des ingénieurs, le Ministère a travaillé à l'amélioration des processus de reconnaissance des titres de compétence étrangers pour les ingénieurs. Deux phases de l'initiative sont terminées :
  - L'étape de diagnostic de la phase I a pris fin en juin 2003;
  - Les travaux prévus à la phase II ont débuté en septembre 2003. L'objectif est de concevoir et de recommander des outils et des processus qui permettront une meilleure intégration des ingénieurs formés à l'étranger au sein du marché du travail canadien.
- Le Conseil médical du Canada s'est vu attribué 1,6 million de dollars pour amorcer l'élaboration d'un outil d'auto-évaluation en ligne en plus de lancer une initiative visant à faciliter l'accès aux examens d'évaluation.
- L'Association des infirmières et infirmiers du Canada a entrepris un exercice de diagnostic et d'analyse afin de cerner les problèmes particuliers à la profession.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Nombre de nouveaux conseils sectoriels nationaux qui ont été créés **Objectif : 3 avant mars 2004** **Résultat : 3**	Trois nouveaux conseils sectoriels : fabrication automobile, garde d'enfants et centres de contact avec les clients. En 2003-2004, RHDCC a amélioré la méthodologie utilisée pour calculer la proportion du marché du travail représentée – on voulait ainsi déterminer l'incidence de conseils intersectoriels comme celui des Autochtones et celui de l'environnement, au lieu de se limiter comme auparavant à la seule représentation offerte par les différents conseils. Les augmentations notées dans la représentation du marché du travail par les conseils sectoriels sont largement fonction des secteurs dans lesquels ces conseils sont établis, certains d'entre eux représentant une proportion relativement plus grande du marché du travail.
Pourcentage du marché du travail représenté par les conseils sectoriels nationaux **Objectif : 50 % d'ici 2006-2007** **Résultat : 40 % en mars 2004**	
Nombre de travailleurs de métier qui ont obtenu le certificat du Sceau rouge **Objectif : 13 000 par année** **Résultat : 15 839 (année civile 2003)**	L'objectif de désignations Sceau rouge approuvées pour cet indicateur a été surpassé pour l'année civile 2003.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société

Description

L'apprentissage est essentiel à quiconque veut trouver un emploi, toucher un meilleur revenu, s'épanouir sur le plan personnel et s'engager dans la société et la collectivité. Pour le Canada, les compétences sont liées à la croissance économique et à la compétitivité, à une meilleure qualité de vie et à des résultats plus satisfaisants sur le plan social.

Pour aider les Canadiens à faire des études et à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour prendre leur place au sein de l'économie du savoir et de la société, le Ministère favorise une culture de l'apprentissage continu et un meilleur accès aux occasions d'apprentissage. Il appuie l'investissement considérable du gouvernement du Canada dans les compétences et l'apprentissage, investissement qui permettra aux Canadiens de perfectionner leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles tout au long de leur vie. Il appuie cet investissement en sensibilisant les Canadiens à l'importance de l'apprentissage continu de même qu'aux enjeux qui y sont rattachés, en facilitant l'accès à l'enseignement postsecondaire et à d'autres occasions d'apprentissage pour les adultes, en diminuant les obstacles financiers et non financiers à l'apprentissage et en renforçant les capacités des principaux intervenants à exécuter des programmes et à offrir des services d'apprentissage.

Au cours de l'exercice 2003-2004, les principaux jalons posés pour ce résultat stratégique se rapportaient au soutien financier offert aux étudiants. Plus particulièrement, des changements considérables avaient été annoncés dans le budget de 2004 pour moderniser le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), un nouveau Bon d'études canadien a été introduit et la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) a été bonifiée. Ces changements seront mis en œuvre en 2004-2005 lorsque les amendements législatifs et réglementaires auront été approuvés par le Parlement. En 2003-2004, 455 000 Canadiens ont pu poursuivre leurs études grâce à l'aide financière du PCPE et 92 000 autres grâce à la SCEE. Qui plus est, les Canadiens ont versé deux milliards de dollars en cotisations dans des Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pour les études à venir de leurs enfants, par le truchement du programme de la SCEE, offrant ainsi une aide financière à 28,2 % des Canadiens âgés de 0 à 17 ans.

Le Ministère a également poursuivi l'intégration des outils d'alphabétisation et des pratiques exemplaires dans les programmes du gouvernement du Canada, notamment les programmes destinés aux jeunes et aux Autochtones et les Prestations d'emploi et mesures de soutien.

Secteur d'activités

Apprentissage

Activités

- Aide financière aux étudiants
- Subvention canadienne pour l'épargne-études
- Secrétariat national à l'alphabétisation
- Programme des initiatives d'apprentissage
- Initiative mobilité académique internationale
- Bureau des technologies d'apprentissage

Ressources – Apprentissage

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 redressé [a]		
	Dépenses prévues	Autorités	Dépenses Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes	151,5	96,1	94,6
Subventions et contributions non législatives	31,0	36,7	35,1
Paiements de transfert législatifs	801,6	804,5	804,5
Total des dépenses brutes	984,1	937,3	934,2
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	14,3	9,5 [b]	9,0
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 526,1	1 374,1	1 374,1
Total	2 524,5	2 320,9	2 317,3
Équivalents temps plein	451	463	463

a. Les données financières ont été modifiées à la suite de la restructuration de DRHC du 12 décembre 2003, où DRHC a été scindé pour former DSC et RHDCC. Ces données constituent la meilleure approximation pour ce résultat stratégique, comme si RHDCC était devenu une entité distincte en date du 1er avril 2003.

b. Les données sur les prestations d'assurance-emploi pour 2003-2004 correspondent aux prévisions du budget de 2004.

Priorités et résultats obtenus

Moderniser nos mesures de soutien pour améliorer l'accès aux études postsecondaires et la capacité d'adaptation des établissements d'enseignement postsecondaire

Collaborer avec les provinces et les territoires afin de mener des recherches stratégiques et de définir des orientations en matière de politiques pour s'attaquer aux défis auxquels font face les groupes sous-représentés, accroître la capacité financière et l'accès aux services et aider au remboursement des prêts d'études ainsi qu'à la gestion de la dette. Examiner comment ce travail s'inscrit dans les politiques économiques et sociales globales.

- Dans le cadre de ses activités de renouveau de la gestion des politiques et des programmes, le Ministère s'est penché sur ses politiques en matière d'apprentissage et d'alphabétisation. L'avenir de l'aide financière aux étudiants a également fait l'objet d'un examen approfondi dans le but de veiller à ce que les mesures de soutien demeurent efficaces et continuent de répondre aux nouveaux besoins des étudiants et de la société.
- On a mis au point des options et des recommandations à l'attention des ministres et des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux pour résoudre les problèmes d'accessibilité. Dans le cadre de ce processus, on a organisé des discussions avec des partenaires et des intervenants au sein du Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), du Comité consultatif intergouvernemental sur l'aide financière aux étudiants et du Groupe consultatif national sur l'aide financière aux étudiants. À la suite de ses consultations, des changements substantiels ont été annoncés dans le budget de 2004 relativement au PCPE : les limites de prêt hebdomadaires ont été majorées; les frais engagés pour l'achat d'un ordinateur font désormais partie des dépenses admissibles; un plus grand nombre de familles à revenu moyen ont accès au Programme; les étudiants de famille à faible revenu qui entament leur première année d'études postsecondaires bénéficient d'une nouvelle subvention; l'actuelle Subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente a été bonifiée; les mesures de gestion de la dette ont, elles aussi, été bonifiées.
- On a aussi envisagé la possibilité d'apporter des améliorations à la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) à la suite des résultats de l'Enquête sur les approches en matière de planification des études et de l'évaluation formative du programme de la SCEE. Ainsi, les améliorations suivantes ont été annoncées dans le budget de 2004 :
  - Bon d'études canadien (BEC) pour les enfants qui sont nés après janvier 2004 au sein d'une famille ayant droit au Supplément de la Prestation nationale pour enfants, et versements annuels du BEC pour les enfants faisant partie de ces familles;
  - Meilleurs taux pour la SCEE à partir du 1er janvier 2005 pour les familles à faible et moyen revenu afin de reconnaître et d'appuyer davantage les efforts déployés par les parents pour mettre de l'argent de côté.

Examiner l'évolution des mesures de soutien du gouvernement fédéral à l'égard de l'éducation postsecondaire afin de guider les réformes qui feront augmenter la participation et l'accès aux études postsecondaires, renforceront l'éducation et la recherche et amélioreront l'innovation ainsi que la capacité d'adaptation, grâce à des consultations et à l'élaboration de politiques.

- En 2003-2004, le Ministère a concentré ses efforts sur la modernisation des mesures de soutien relatives à l'enseignement postsecondaire. Voici quelques-unes de ses réalisations :
  - Création d'un groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la simplification qui a cerné des possibilités de simplification administrative à court terme, et des modifications seront apportées dans un avenir rapproché;
  - Examen de l'efficacité des prêts directs du Programme canadien de prêts aux étudiants (depuis 2001) et évaluation des niveaux de ressources adéquats pour les années à venir, à la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor;

- Signature d'une entente avec Terre-Neuve-et-Labrador confirmant l'intégration des processus administratifs relatifs aux programmes d'aide financière aux étudiants, qui permettra d'améliorer les services offerts;
- Hausse de la qualité des services offerts par le programme de la Subvention canadienne pour l'épargne-études par l'intermédiaire de diverses mesures, telles que : clarification des rôles et des responsabilités des promoteurs et des partenaires; amélioration du temps de réponse aux courriels et dans les services d'aide des promoteurs; adoption d'une approche fondée sur le travail d'équipe pour venir à bout des problèmes touchant les promoteurs; amélioration de la qualité de l'information communiquée aux souscripteurs;
- Participation de 31 universités et collèges à des échanges internationaux d'étudiants de niveau postsecondaire dans le cadre de l'Initiative mobilité académique internationale.

Améliorer le Programme canadien de prêts aux étudiants pour veiller à ce que plus de personnes reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour faire des études postsecondaires.

- Le Ministère a amélioré le PCPE en satisfaisant aux exigences législatives, réglementaires et stratégiques établies pour la mise en œuvre des améliorations prévues dans le budget de 2003, afin de garantir qu'un plus grand nombre de Canadiens reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour faire des études postsecondaires :
  - Nous avons amélioré l'accès en élargissant les critères d'admissibilité pour permettre aux personnes protégées, y compris les réfugiés au sens de la Convention, d'avoir droit à des prêts d'études, depuis le 1er août 2003;
  - Nous avons rendu les études postsecondaires plus abordables en permettant aux étudiants de travailler un plus grand nombre d'heures par semaine tout en faisant leurs études, et de garder une plus grande partie de leurs revenus pour financer leurs études sans que cela ne réduise le montant de leur prêt;
  - Nous avons réduit les cas de prêts en souffrance en améliorant la mesure de réduction de la dette en cours de remboursement et en facilitant l'accès à l'exemption d'intérêts pour les emprunteurs, y compris ceux dont le prêt est en souffrance depuis 270 jours et ceux qui déclarent faillite. Ces améliorations visent à apporter une aide aux emprunteurs qui vivent une situation financière difficile face au remboursement de leur prêt, y compris ceux qui déclarent faillite.

Soutenir l'apprentissage et le perfectionnement des compétences en milieu de travail

Appuyer les propositions relatives à la Reconnaissance des acquis (RDA) afin de garantir que toutes les formes d'apprentissage sont reconnues pour ainsi faciliter l'accès aux occasions d'apprentissage et cerner de meilleures façons d'aider les gens à obtenir de meilleurs emplois dans l'économie du savoir.

- La reconnaissance insuffisante des acquis, le transfert insuffisant de crédits et le manque de reconnaissance des titres universitaires obtenus à l'étranger sont autant d'exemples des obstacles institutionnels auxquels il faut s'attaquer. Le Ministère s'est penché sur des approches en faveur de la mobilité des apprenants et de la reconnaissance des acquis, et il a examiné de nouvelles approches à l'égard de l'apprentissage adapté aux apprenants adultes.
- En 2003-2004, les projets rattachés à la RDA ont reçu la somme de 1,75 million de dollars puisée à même le fond de Recherche et d'Innovation de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, et un demi-million de dollars provenant du fond du Programme des initiatives d'apprentissage (PIA) par le biais du Trésor.

- Nous avons aussi financé d'autres projets appuyant le volet RDA de la Stratégie des compétences en milieu de travail, notamment dans les domaines suivants : intégrer la reconnaissance dans les programmes et les pratiques du gouvernement du Canada; mettre au point des outils, informer et sensibiliser; faire reconnaître les compétences acquises en milieu de travail.
- Portail Web d'Immigration : nous avons consacré 400 000 $ à l'élaboration de produits d'information, d'outils et de services devant être intégrés à un nouveau portail Web visant à faciliter l'intégration des immigrants au Canada. Nous avons créé des outils devant répondre aux besoins bien précis des nouveaux arrivants et des personnes qui songent à venir s'installer au Canada : information sur les services offerts aux immigrants par les établissements d'enseignement canadiens; outils favorisant la reconnaissance des acquis; marche à suivre pour faire des études postsecondaires au Canada.
- L'évaluation du PIA réalisée en 2004 a révélé que ce programme est bien géré et que des contrôles financiers et administratifs solides et efficaces sont place.

Réaffecter des ressources pour mettre à l'essai des approches novatrices en matière d'apprentissage en milieu de travail grâce à des initiatives d'alphabétisation; favoriser la création de partenariats stratégiques afin d'accroître le perfectionnement des compétences au moyen d'outils d'apprentissage novateurs et encourager les investissements et les moyens d'action des intervenants.

- L'évaluation du Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) réalisée en 2003 a démontré que cette organisation est un exemple à suivre pour la création de partenariats solides et la répartition efficace des fonds entre un large éventail d'organismes. Il a été recommandé que le SNA renforce divers aspects : responsabilité, qualité des recherches, établissement des priorités, diffusion d'information et mesures de contrôles pour empêcher le double emploi et le chevauchement.
- Le Ministère est parvenu à sensibiliser davantage les milieux de travail à l'importance des compétences essentielles et à les encourager à utiliser des outils d'alphabétisation et d'autres applications en finançant des projets. Il a également intégré des outils d'alphabétisation et des pratiques exemplaires dans les programmes du gouvernement du Canada, à commencer par les programmes destinés aux jeunes et aux personnes autochtones, de même que les Prestations d'emploi et mesures de soutien.
- Le SNA a collaboré avec Statistique Canada et avec les *Educational Testing Services of New Jersey*, un organisme américain, afin d'offrir ici même au Canada un examen en ligne qui permettra de classer chaque individu à l'un des niveaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes.
- Nous avons favorisé l'accès aux occasions d'apprentissage en investissant une somme supplémentaire de 1,4 million de dollars pour la période de 2003-2004 à 2005-2006 dans des initiatives d'alphabétisation en milieu de travail et en intégrant des outils d'alphabétisation dans des projets d'apprentissage en milieu de travail. En 2003-2004, 18 projets d'alphabétisation et d'acquisition de compétences essentielles en milieu de travail ont été financés, soit un montant total de 465 000 $.

Travailler avec les collectivités

Créer des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC).

- En mars 2004, déjà 113 RAC étaient en place d'un océan à l'autre du pays. De ces 113 réseaux, 38 % touchaient des personnes résidant dans des régions du Nord, des régions rurales et des secteurs à l'extérieur des régions urbaines.
- En 2003-2004, on a commencé à constater que les RAC avaient un effet positif sur les capacités des apprenants et qu'ils contribuaient à accroître l'usage de la technologie pour favoriser l'acquisition de compétences. Toutefois, nous avons encore du chemin à faire pour comprendre les facteurs qui sont à la base du processus par lequel nous pouvons renforcer le rendement de chaque personne.
- Le Ministère a dressé un profil des collectivités dans le cadre de l'initiative des RAC afin d'aider les collectivités à évaluer les besoins des apprenants adultes, à cerner les lacunes sur le plan de l'apprentissage et de déterminer les ressources des collectivités, ainsi qu'à élaborer un plan d'action pour répondre aux besoins cernés.
- Le Bureau des technologies d'apprentissage a accordé la priorité à des projets destinés à aider des Canadiens autochtones, des nouveaux immigrants et des personnes handicapées à acquérir des compétences qui sont recherchées dans la société du savoir actuelle.

Cadre d'apprentissage et de perfectionnement des compétences – Conseil canadien sur l'apprentissage

Promouvoir et soutenir la prise de décisions à partir de données probantes dans tous les domaines de l'apprentissage continu en informant régulièrement les Canadiens des progrès accomplis dans ce domaine et en préconisant l'échange de connaissances et de renseignements entre les partenaires du milieu d'apprentissage.

- Dans le budget de 2003, le gouvernement avait réservé des sommes devant servir à améliorer la qualité de l'information disponible sur les systèmes d'éducation et d'apprentissage. À la suite de consultations de longue haleine avec les provinces, les territoires et les intervenants, le gouvernement du Canada a introduit une subvention, en mars 2004, destinée au Conseil canadien sur l'apprentissage, un organisme indépendant sans but lucratif.

Accroître l'intégrité des données sur les clients

Garantir l'intégrité des données sur les clients et veiller à ce que les deniers publics ne fassent pas l'objet de fraudes et d'abus.

- Le Ministère a continué de diminuer les risques financiers auxquels est exposé le Programme canadien de prêts aux étudiants au moyen de la stratégie de gestion du portefeuille. En 2003-2004, nous avons adopté des mesures relatives aux demandes de prêt et au remboursement des prêts. Pour les demandes de prêt, nous procédons maintenant à des vérifications préliminaires avec les bureaux de crédit, nous vérifions le revenu des emprunteurs, nous vérifions leur identité avec l'aide de Postes Canada, nous faisons une vérification des véhicules automobiles et nous validons leur numéro d'assurance sociale (NAS). En 2003-2004, la Colombie-Britannique s'est jointe à l'Ontario et a commencé à vérifier les NAS indiqués dans les demandes de prêt d'études canadien. Avec la participation de la Colombie-Britannique, le projet de

validation des NAS permet à présent de vérifier 65 % des emprunteurs au pays. Diverses mesures ont aussi été adoptées pour améliorer le taux de remboursement et pour renforcer la gérance des deniers publics par le PCPE, notamment la mesure d'exemption d'intérêts, la révision des modalités de remboursement, la réduction de la dette en cours de remboursement, la gestion active des cas de défaillance et diverses stratégies de communication.

- Les responsables du programme de la Subvention canadienne pour l'épargne-études valident tous les NAS avant de verser les subventions aux clients.

Initiative d'amélioration du service

Appuyer l'objectif défini dans le cadre de l'Initiative (amélioration de 10 % du taux de satisfaction des Canadiens) d'ici 2005.

- Nous avons mis au point des services en ligne pour les clients du Programme canadien de prêts aux étudiants disponibles pendant le cycle de vie du prêt et de l'apprentissage. Nous avons amélioré les services déjà offerts sur le site Ciblétudes[20] en remodelant les principaux outils d'aide à la prise de décisions (notamment le Planificateur financier et l'Estimateur de prêts pour étudiants).
- La Direction générale de l'apprentissage recourt à des sondages sur la satisfaction des clients et continuera de le faire pour connaître le niveau de satisfaction de la clientèle et pour susciter l'étude des améliorations possibles dans les domaines qui satisfont moins les clients. Une enquête initiale au sujet des subventions et contributions a été réalisée au début de 2004 auprès des clients du Secrétariat national à l'alphabétisation, du Bureau des technologies d'apprentissage, du Programme des initiatives d'apprentissage et de l'initiative Mobilité académique internationale. Selon cette enquête, 90 % des clients étaient satisfaits de la qualité générale des services qu'ils avaient reçus dans le cadre des programmes en question.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Nombre de Canadiens qui ont pu entreprendre des études grâce au Programme canadien de prêts aux étudiants **Objectif : 470 000** **Résultat : 455 000**	Près de 350 000 étudiants ont reçu un prêt d'études et ont profité d'une bonification d'intérêts pendant les études; 105 000 étudiants ont bénéficié d'une bonification d'intérêts pour des prêts antérieurs, mais n'ont pas emprunté davantage pendant l'année. Le montant des prêts d'études canadiens et des subventions canadiennes pour études versés en 2003-2004 s'élève à 1,6 milliard de dollars et à 66,8 millions de dollars respectivement. Qui plus est, il en a coûté 176 millions de dollars au gouvernement pour offrir les bonifications d'intérêts en cours d'études à l'égard des prêts d'études canadiens.

[20] http://www.canlearn.ca/index.cfm?langcanlearn=FR

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Pourcentage de Canadiens âgés entre 0 et 17 ans qui sont bénéficiaires d'un Régime enregistré d'épargne-études et qui reçoivent une Subvention canadienne pour l'épargne-études **Objectif : 30 %** **Résultat : 28,2 %**	Le pourcentage de Canadiens âgés entre 0 et 17 ans qui sont bénéficiaires d'un Régime enregistré d'épargne-études devrait s'accroître avec l'introduction du Bon d'études canadien et avec la bonification de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) en 2005.
Nombre de Canadiens qui ont fait des études grâce à la Subvention canadienne pour l'épargne-études **Objectif : 45 000** **Résultat : 92 247**	Le programme de la SCEE a versé 394,1 millions de dollars en subventions en 2003-2004 à 1,5 million de bénéficiaires de REEE, ce qui correspond à des économies de 2,5 milliards de dollars (incluant les subventions, les cotisations et les revenus) pour les études postsecondaires à venir d'enfants au cours de cet exercice. Depuis la création de ces programmes en 1998, le gouvernement du Canada a accordé 1,9 milliard de dollars en subventions devant servir aux études postsecondaires d'enfants canadiens.
Sommes recouvrées – Prêts d'études en souffrance (Programme canadien de prêts aux étudiants) **Objectif : 142 100 000 $** **Résultat : 152 342 000 $**	Voir la remarque sur les Services de recouvrement gérés par Développement social Canada au nom de RHDCC, à la page 36.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération

Description

La capacité du Canada de soutenir la concurrence sur la scène internationale et d'offrir des emplois sûrs et valorisant à ses citoyens dépend du rendement des milieux de travail. Pour créer de tels milieux de travail, il faut assurer un équilibre entre les intérêts des employés, des syndicats et des employeurs au Canada.

RHDCC met tout en œuvre pour garantir que les Canadiens travaillent dans des environnements sains, sécuritaires, équitables, stables et productifs où règne la coopération et qui favorisent le mieux-être social et économique de tous les Canadiens. Le Ministère offre une panoplie de programmes qui permettent aux employés et à leurs employeurs d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour faire face aux nouvelles tendances qui surgissent dans les milieux de travail de même que pour s'adapter à la nature changeante du travail.

Grâce à la diffusion d'information, à la prestation de services destinés aux employeurs, aux syndicats et aux employés et à l'adoption de dispositions législatives afférentes au travail et à l'équité, le Programme du travail protège les travailleurs, leur donne des recours et fixe des normes afin de garantir des conditions de travail positives et des pratiques qui favorisent la productivité dans les milieux de travail sous réglementation fédérale. En prêtant main-forte pour résoudre des conflits dans les relations industrielles et pour régler les conflits de travail d'une manière positive, le Programme favorise la stabilité au sein des milieux de travail et de l'économie puisqu'il contribue à réduire les risques de perte de productivité qui découleraient de conflits de travail.

Le fait de promouvoir des pratiques efficaces et d'encourager les milieux de travail à se conformer aux lois en matière de santé, de sécurité et d'équité en matière d'emploi de même qu'aux normes de travail permet de créer un environnement de travail qui correspond aux valeurs des Canadiens qui ont à cœur l'équité et la sécurité au travail.

Secteur d'activités

Travail

Activités

- Service fédéral de médiation et de conciliation
  - Médiation et conciliation
  - Arbitres en matière de congédiement injuste
  - Arbitres en matière de recouvrement du salaire
  - Programme de partenariat syndical-patronal
- Opérations nationales du travail
  - Santé et sécurité au travail

- Services de protection contre les incendies
- Normes du travail
- Équité en milieu de travail
- Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail

- Affaires intergouvernementales du travail
- Affaires internationales du travail
- Politiques et information concernant le milieu de travail
  - Information concernant le milieu de travail
  - Analyse et recherche sur les politiques concernant le milieu de travail
- Affaires autochtones du travail

Ressources – Travail

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 redressé [a] Dépenses prévues	Autorités	Dépenses Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes	55,9	56,6	56,2
Paiements de transfert non législatifs	3,2	3,3	1,9
Paiements d'indemnités aux travailleurs	124,0	120,9	120,9
Total des dépenses brutes	183,1	180,8	179,0
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	0,7	0,3 [b]	0,3
Total	183,8	181,1	179,3
Équivalents temps plein	677	667	667

a. Les données financières ont été modifiées à la suite de la restructuration de DRHC du 12 décembre 2003, où DRHC a été scindé pour former DSC et RHDCC. Ces données constituent la meilleure approximation pour ce résultat stratégique, comme si RHDCC était devenu une entité distincte en date du 1er avril 2003.

b. Les données sur les prestations d'assurance-emploi pour 2003-2004 correspondent aux prévisions du budget de 2004.

Priorités et résultats obtenus

Examen de la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*

Modifier la partie III du Code canadien du travail *afin d'offrir un congé de soignant.*

- Les modifications relatives au congé de soignant sont entrées en vigueur le 4 janvier 2004.

Jouer un rôle de premier plan par l'intermédiaire de la ministre afin d'encourager les provinces et les territoires à intégrer dans leur législation un congé de soignant ou un congé semblable assorti d'une protection d'emploi.

- Toutes les provinces et tous les territoires, à l'exception de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de Terre-Neuve-et-Labrador, ont modifié leurs codes du travail afin d'y inclure un congé semblable assorti d'une protection d'emploi.

Examiner les conditions de travail actuelles, les pratiques utilisées en milieu de travail et le besoin de faire face aux pressions mondiales et à la concurrence.

- Les représentants du Ministère sont parvenus à dégager une vision commune du processus d'examen de la partie III avec les représentants du milieu des affaires et des syndicats.

Équité en matière d'emploi

Élaborer des stratégies d'intégration de l'équité en milieu de travail pour les Autochtones et les personnes handicapées.

- Un projet pilote a été lancé en janvier 2004 et devrait se terminer à l'automne 2004. Il consiste à offrir de la formation aux agents régionaux, à élaborer des outils et à organiser des ateliers visant à renforcer les capacités des bureaux régionaux à donner aux employeurs des conseils et à réaliser des activités de formation spécialisés dans le but de faciliter l'embauche et l'avancement de personnes handicapées.
- Les activités rattachées à la stratégie nationale quinquennale pour les personnes handicapées sont reportées jusqu'à ce que nous soyons assurés de pouvoir compter sur le financement nécessaire.
- En février 2004, RHDCC a publié le rapport annuel de la ministre du Travail sur la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Ce rapport a révélé que des progrès avaient été réalisés du côté de la représentation de groupes désignés dans les milieux de travail en vertu de la Loi. Mais il a aussi démontré qu'il reste du chemin à faire pour améliorer la situation des personnes handicapées et des Autochtones.
- La norme de disponibilité du marché du travail relative aux groupes désignés a été publiée en avril 2004, en fonction du Recensement du Canada de 2001. Les employeurs, chercheurs et agents responsables de l'exécution des programmes d'équité en milieu de travail doivent appliquer cette norme.

Stratégie visant le milieu de travail

Effectuer des recherches sur les questions en jeu, mener des consultations, formuler des recommandations et élaborer une stratégie visant le milieu de travail.

- Les responsables du Programme du travail ont amorcé une série de projets visant à :
  - examiner la situation des travailleurs qui ne sont pas visés par la législation du travail parce qu'ils occupent un emploi non conventionnel;
  - promouvoir la santé en milieu de travail et des pratiques exemplaires auprès des employeurs du secteur privé;
  - compiler les commentaires formulés par les travailleurs canadiens au sujet du stress qu'ils subissent au quotidien dans leurs efforts pour trouver un équilibre entre leur travail et leur vie familiale;
  - brosser un tableau des moyens utilisés par d'autres pays industrialisés pour venir à bout des problèmes opérationnels, sociaux et de santé qui découlent du conflit entre le travail et la vie personnelle;
  - combler les lacunes dans les recherches sur le stress professionnel et le coût des pratiques utilisées en milieu de travail pour résoudre ce problème;
  - explorer divers facteurs de risque présents sur le marché du travail pour jeter les bases des recherches ultérieures et trouver des façons d'aider les travailleurs vulnérables à réduire les risques économiques et sociaux auxquels ils font face.

Accords de coopération dans le domaine du travail

Négocier et conclure des accords de coopération dans le domaine du travail avec les partenaires commerciaux du Canada.

- Nous avons renouvelé le programme d'aide technique aux termes de l'Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et le Costa Rica.
- Le Groupe de travail trinational sur la santé et la sécurité au travail a élargi ses activités de coopération dans le cadre de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail.
- Nous avons fait des progrès notables au chapitre des négociations d'un nouvel accord de coopération dans le domaine du travail avec quatre pays d'Amérique centrale, soit le Guatemala, le Honduras, El Salvador et le Nicaragua. Et nous avons également progressé dans les négociations d'un accord de coopération dans le domaine du travail avec Singapour.
- RHDCC a réorienté son programme de coopération dans le cadre de l'Accord canado-chilien de coopération dans le domaine du travail afin d'y inclure une aide technique.

Prestation de services

Prévenir et résoudre des conflits de travail dans les entreprises privées sous réglementation fédérale et fournir des services complets de médiation préventive.

- Chaque année, plus de 400 conventions collectives font l'objet de négociations et de renégociations dans les entreprises privées sous réglementation fédérale. En 2003-2004, le Service fédéral de médiation et de conciliation (SFMC) a contribué à la résolution de 274 conflits découlant de la négociation de conventions collectives et a obtenu un taux de règlement de 91 % des dossiers menés à terme sans arrêt de travail.
- En 2003-2004, le SFMC a offert des services de médiation préventive et de médiation des griefs à une douzaine de syndicats et d'employeurs sous réglementation fédérale. Il s'est également chargé de l'administration du Programme de partenariat syndical-patronal (PPSP), un programme de contributions qui offre du financement initial en faveur des relations et de la coopération syndicales-partronales dans les milieux de travail canadiens. Une évaluation réalisée en 2003 est venue confirmer l'influence positive que le PPSP a sur les relations patronales-syndicales dans le milieu de travail: 94 % des personnes qui ont participé à l'enquête ont indiqué que le projet réalisé dans leur milieu de travail dans le cadre du PPSP avait eu pour effet d'instaurer la confiance, d'ouvrir les voies de communication, d'améliorer la productivité et de réduire les relations difficiles ou conflictuelles.

Régler de façon extrajudiciaire les différends concernant le congédiement injuste et le recouvrement du salaire.

- Nous avons lancé deux projets pilotes. Le premier se déroule en Colombie-Britannique et en Alberta et porte sur les plaintes de congédiement injuste impliquant des employeurs et des employés des Premières Nations. Le second a été mis en œuvre en Ontario et porte sur la recherche de faits dans les dossiers qui font l'objet d'un conflit ou qui sont mal fondés. Les résultats obtenus à ce jour sont encourageants, mais il faudra d'abord les quantifier et les valider pour en savoir davantage.

Gérer les activités liées au travail sur la scène internationale visant à améliorer les conditions de travail, les niveaux de vie et le respect des droits fondamentaux des travailleurs dans le contexte de l'économie internationale de plus en plus intégrée.

- Les questions touchant le travail ont fait l'objet de discussions fructueuses à l'occasion de divers forums internationaux, notamment lors du congrès de l'Organisation internationale du travail, du sommet du G8, de la signature, par le Canada et l'Union européenne, de l'Accord sur le renforcement du commerce et de l'investissement et de la rencontre des représentants de la zone de libre-échange des Amériques.
- Le Ministère a continué d'assumer son rôle de chef de file au chapitre de la mise en œuvre du plan d'action d'Ottawa relatif à la XIII Conférence interaméricaine des ministres du Travail et d'autres aspects pertinents du Sommet des Amériques. Cela comprenait la mise en place d'une série d'initiatives précises de renforcement des capacités et d'activités de suivi réalisées dans la foulée du plan de travail de la XIII Conférence interaméricaine des ministres du Travail. Par ailleurs, à l'occasion de la Conférence des ministres du Commerce de l'hémisphère tenue en novembre 2003, les ministres du Travail ont présenté des protocoles d'accord sur les dimensions de l'intégration économique touchant le travail et sur le renforcement des capacités des ministères du Travail.
- Nous avons poursuivi la négociation et l'adoption d'accords commerciaux et d'accords internationaux de coopération dans le domaine du travail.
- Le Ministère a appuyé le travail de la Commission mondiale sur la dimension sociale de la mondialisation de l'Organisation internationale du travail. La ministre du Travail a contribué de façon substantielle aux discussions de suivi sur le rapport de la Commission mondiale et a confirmé l'engagement du Canada à l'égard d'une mondialisation plus équitable.
- Nous avons fait la promotion des droits du travail dans le contexte des initiatives reliées à la responsabilité sociale des entreprises en collaborant avec d'autres ministères pour soutenir les activités en faveur de la responsabilité sociale des entreprises, ce qui englobe les Principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales, dans le contexte de la Conférence interaméricaine des ministres du Travail, de même que des activités de coopération menées aux termes des ententes de coopération dans le domaine du travail conclues entre le Canada et ses partenaires commerciaux.

Participer aux travaux de l'Organisation internationale du Travail (OIT).

- Nous avons représenté les Canadiens à l'occasion de réunions et nous avons veillé à ce que les résultats de ces réunions reflètent les opinions des Canadiens, entre autres, au sein du Conseil d'administration de l'OIT, à l'occasion de la Conférence internationale du travail et lors de réunions avec des experts et des conseils sectoriels qui incluaient des représentants des gouvernements provinciaux.
- Nous avons fait la promotion, au Canada, des principes fondamentaux préconisés par l'OIT en organisant un atelier intitulé *Âge minimum exigé pour travailler au Canada et normes internationales* auquel ont participé des représentants des gouvernements provinciaux, du milieu des affaires, des syndicats, d'organismes non gouvernementaux, de même que des experts internationaux et des experts de l'OIT.

- Nous avons continué d'appuyer le Programme international pour l'abolition du travail des enfants de l'OIT en gérant des contributions pour des projets permanents en Amérique centrale et latine, dans les Caraïbes et en Afrique.

Participer aux travaux de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) – mettre l'accent sur la transformation des relations professionnelles dans les milieux de travail.

- Le Ministère a joué un rôle de premier plan dans l'établissement de solides relations de travail fondées sur la coopération, en faisant la promotion des activités reliées à l'ACALO et en participant à ces activités.
- Il a organisé la rencontre annuelle des ministres du Travail en janvier 2004. À la suite de cette rencontre, des groupes de travail ont été mis sur pied afin de se pencher sur la création d'accords intergouvernementaux sur l'application des ententes de coopération dans le domaine du travail et d'étudier les méthodes visant à sensibiliser les Canadiens à la santé et à la sécurité au travail.

Faire connaître les modifications apportées à la partie II (Santé et sécurité au travail) du Code canadien du travail *et favoriser la conformité à ces modifications.*

- Le Ministère a continué de recevoir des Garanties d'observation volontaire assurant la conformité avec la partie II du *Code*.
- Nous avons mis à l'essai un modèle proactif d'intervention nationale pour travailler avec les intervenants et renforcer l'adoption progressive d'un système de responsabilité interne et l'observation volontaire de la partie II du *Code canadien du travail*. La mise en œuvre complète du modèle est prévue pour 2004-2005.
- Grâce à une plus grande intégrité des données et à l'élaboration du taux d'incidence des accidents invalidants, nous pourrons mieux cibler les secteurs et les employeurs à risque élevé.

Exécuter un programme de prévention des incendies et un programme de conformité volontaire au Code national du bâtiment, au Code national de prévention des incendies et aux normes en matière de prévention des incendies.

- Des agents de partout au pays ont réalisé 1 524 activités de prévention des incendies, dont 38 % ont eu lieu dans des collectivités des Premières nations.
- En tout, 3 693 activités d'ingénierie de la protection contre les incendies ont été réalisées par des ingénieurs dans les cinq bureaux régionaux des Services de protection contre les incendies; 16 % de ces activités visaient des collectivités des Premières nations.

Analyser les principales conventions collectives canadiennes et faire une analyse comparative des lois canadiennes et internationales sur le travail, des pratiques novatrices en milieu de travail et des mesures favorisant l'équilibre entre les obligations professionnelles et personnelles.

- La Division de l'analyse de la législation du travail a effectué des études analytiques des tendances et des enjeux rattachés aux lois sur le travail au Canada et dans d'autres pays afin d'appuyer l'élaboration de positions, de politiques et de lois fédérales dans le domaine du travail et de favoriser la négociation ou l'adoption d'accords de

coopération dans le domaine du travail avec d'autres pays. Elle a également tenu un site Web[21] où le public a accès à de nombreux rapports sur les principales questions législatives ayant trait au travail au Canada.

Initiative d'amélioration du service

Respecter l'objectif de l'Initiative d'amélioration du service (amélioration de 10 % du taux de satisfaction) d'ici 2005.

- Le Ministère a envisagé diverses options de prestation de services, notamment des centres régionaux d'expertise, une configuration régionale, une gestion nationale de la charge de travail et une gestion nationale de ressources, dans le but de renforcer les liens entre les normes nationales de services et les orientations stratégiques.
- Nous avons adopté un nouveau modèle de gouvernance pour les Opérations du Programme du travail. Ce modèle permettra de favoriser l'élaboration d'une approche plus stratégique à l'égard des questions de prestation de services au niveau de la gestion.
- Le Ministère a amorcé plusieurs initiatives, telles que l'introduction d'une analyse actualisée et élargie des conventions collectives au Canada, qui comprend de nouvelles dispositions de négociation collective et un plus large éventail de conventions collectives, notamment celles des unités de négociation de plus petite taille (100-499 employés).
- Nous avons résolu des problèmes d'accessibilité pour les clients en diffusant de l'information en ligne (au moyen d'Internet, de courriels et de bases de données interactives) et en adoptant une structure d'abonnement pluriannuel. Mises ensemble, ces deux solutions permettent d'offrir aux clients un plus grand choix et une plus grande souplesse dans les façons d'accéder à l'information. Résultat : des méthodes de diffusion plus rentables.
- Nous avons commencé à étayer les processus de travail de la Direction de l'information sur les milieux de travail.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Pourcentage de conflits d'intérêts réglés grâce à la partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail. **Objectif : 90 %** **Résultat : 91 %**	Plus de 400 conventions collectives sont négociées chaque année sous la compétence fédérale. Si une négociation directe ne permet pas de convenir des termes d'une nouvelle convention, la ministre du Travail offre des services de conciliation. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre pendant la conciliation, elles acquièrent le droit de faire une grève ou un lockout. À ce moment, la ministre pourra leur offrir des services de médiation. En 2003-2004, le Service fédéral de médiation et de conciliation s'est occupé de 274 conflits et a obtenu un taux de résolution de 91 % des dossiers qu'il a mené à terme sans arrêt de travail. Les modifications apportées au *Code canadien du travail* qui sont entrées en vigueur en 1999 visaient à donner aux

[21] http://www110.hrdc-drhc.gc.ca/millieudetravail_workplace/gazette/legislation//index.cfm/doc/francais

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
	syndicats et aux employeurs une plus grande prise sur le processus de conciliation. Toutefois, elles ont eu pour effet d'accroître les efforts devant être déployés par le Service fédéral de médiation et de conciliation pour résoudre les conflits sans qu'il y ait arrêt de travail. Comme la plupart des ressources du Service fédéral de médiation et de conciliation sont affectées aux principales responsabilités législatives pour la résolution des conflits, d'autres activités importantes, comme les activités de médiation préventive et les activités de marketing du Programme de partenariat syndical-patronal, ne reçoivent pas l'attention qu'elles méritent. Ces services ont été offerts moins souvent au cours des deux dernières années parce que les ressources devaient être affectées aux services de conciliation et de médication très demandés.
Pourcentage de plaintes liées à un congédiement injustifié réglées par les inspecteurs (partie III du *Code canadien du travail*) **Objectif : 75 %** **Résultat : 71,4 %**	Avant de mettre en place le projet pilote en Colombie-Britannique et en Alberta où il y a un volume d'activités important, RHDCC réglait 62 % des plaintes rattachées aux Premières nations. Les résultats obtenus à ce jour nous indiquent que nous avons récolté des fruits importants (67 %), mais il reste beaucoup à faire. À noter que le nombre de plaintes de congédiement injuste dans les secteurs fédéraux a diminué au cours de la dernière année. En revanche, le nombre de plaintes de congédiement injuste se rapportant aux employeurs et employés des Premières nations a considérablement augmenté (50 %) au cours des deux dernières années.
Pourcentage de cas de non-conformité à la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des situations dangereuses) volontairement résolues grâce à l'acceptation des Garanties d'observation volontaire. **Objectif : 90 %** **Résultat : 98,9 %**	Nous avons dépassé notre objectif grâce au suivi systématique de l'engagement des employeurs à observer la législation.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance

Description

Dans les années 1990, le problème de l'itinérance au Canada allait croissant, surtout dans les centres urbains. L'itinérance est la manifestation la plus extrême de la pauvreté, de l'exclusion sociale et de la marginalisation. Elle regroupe souvent les conditions les plus difficiles sur les plans social, économique, de la santé et du développement auxquelles une personne ou une famille peut faire face, et elle s'attaque aux populations les plus vulnérables. Pour lutter contre ce problème, le 17 décembre 1999, le gouvernement du Canada a lancé un programme de trois ans : l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA).

L'itinérance est toujours un problème important. Elle touche des familles et des personnes seules dans les petites et les grandes collectivités partout au Canada et elle occasionne à ses victimes divers problèmes sociaux et difficultés inimaginables. Elle a également un impact négatif sur la capacité des Canadiens de participer pleinement au marché du travail ainsi que sur la capacité du pays de bâtir une économie du 21^{e} siècle. Dans le discours du Trône de 2002, le gouvernement du Canada a reconnu que l'itinérance est une priorité nationale et a prolongé l'Initiative de partenariats en action communautaire de trois ans (2003-2006) afin de fournir aux collectivités les outils dont elles ont besoin pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies locales visant à réduire l'itinérance.

L'INSA est une initiative communautaire, et le processus inclusif de planification communautaire en est un élément clé. Un total de 61 collectivités canadiennes (75 % de la population) ont procédé à l'évaluation de leur plan communautaire et ont mis à jour ce plan afin de tenir compte des besoins changeants ainsi que de certaines sous-populations, soit les jeunes et les Autochtones. Au cours des années, afin d'assurer la stabilité des mesures, les collectivités ont établi des partenariats avec tous les ordres de gouvernement et les secteurs public et sans but lucratif. Ces partenariats ont permis de mettre en œuvre avec succès des projets communautaires novateurs ainsi que d'obtenir des versements de fonds en contrepartie de l'INSA, ce qui a permis aux collectivités de répondre à plus de besoins en matière d'installations et de services.

Les collectivités se sont également concentrées sur la création d'un continuum complet de mesures de soutien pour aider les sans-abri à se sortir du cycle de l'itinérance et pour prévenir l'itinérance chez les personnes à risque. Pour faciliter la transition des personnes qui se sortent de l'itinérance, les collectivités ont donné davantage d'importance aux logements supervisés et de transition et aux services connexes, conçus pour aider les sans-abri à devenir plus autonomes. Tout ce travail a permis d'augmenter la capacité communautaire en matière de planification, de prise de décisions, de réseautage et

d'échange d'information par l'entremise du transfert des connaissances et des pratiques exemplaires.[22]

Secteur d'activités

Sans-abri

Activités

- Initiative de partenariats en action communautaire
- Initiative pour les sans-abri autochtones en milieu urbain
- Programme national de recherche
- Fonds régional d'aide aux sans-abri
- Système d'information sur les personnes et les familles sans abri
- Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri[23]

Ressources – Sans-abri

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 redressé [a]		
	Dépenses prévues [b]	Autorités	Dépenses Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes	0,0	22,2	21,7
Subventions et contributions non législatives	160,4	137,3	129,9
Total	160,4	159,5	151,6
Équivalents temps plein	0	241	241

a. Les données financières ont été modifiées à la suite de la restructuration de DRHC du 12 décembre 2003, où DRHC a été scindé pour former DSC et RHDCC. Ces données constituent la meilleure approximation pour ce résultat stratégique, comme si RHDCC était devenu une entité distincte en date du 1er avril 2003.

b. Les dépenses de fonctionnement brutes étaient incluent dans le total des subventions et contributions non législatives du Rapport des plans et priorités de 2003-2004.

Priorités et résultats obtenus

Collaborer avec les collectivités

Conclure la dernière année de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA), projet lancé à la fin de 1999, dont l'objectif était de lutter contre le problème croissant de l'itinérance en fournissant des solutions immédiates sous forme de refuges et d'accès direct à des services de soutien au niveau local.

- Comme l'Initiative originale a pris fin en mars 2004, les collectivités ont utilisé cette période de transition pour terminer les projets d'immobilisations, finir de remplir leurs obligations contractuelles et communiquer les résultats des projets. Les collectivités ont examiné leurs actifs et lacunes conjointement avec les parties intéressées, afin de

[22] Des 753 millions de dollars alloués pour trois années de l'INSA, 311 millions de dollars étaient fournis par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et seront rapportés séparément.

[23] L'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri est administrée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada selon les modalités de renouvellement de l'Initiative de partenariats en action communautaire du budget de 2003.

déterminer les futures priorités relatives à la construction de logements supervisés et de transition et à la prestation de services connexes qui feront partie du continuum de mesures de soutien.

- Les collectivités ont réalisé 102 projets, représentant un investissement total de 308 millions de dollars de la part des partenaires et par l'entremise de l'INSA (plus de 60 % des projets faisaient partie du volet de l'IPAC visant les jeunes). Les projets ont permis d'augmenter l'accès à 317 refuges, à 237 logements de transition et à 72 logements supervisés et aux services connexes pour les sans-abri.
- L'Initiative a également amené des organismes communautaires qui n'avaient jamais travaillé ensemble à collaborer afin de coordonner leur travail visant à donner aux Canadiens sans abri l'accès aux établissements, aux services et aux mesures de soutien dont ils ont besoin. Le mélange de perspectives et de connaissances ainsi que l'énorme contribution des collectivités ont permis l'établissement de relations et de partenariats axés sur la création de solutions entre des intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif, tels que des employés municipaux et des membres de conseils municipaux, de groupes de travail infrarégionaux et de coalitions.
- Dans le cadre de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, on a transféré à des collectivités un total de 41 biens immobiliers pour les projets suivants : 35 logements de transition, 5 logements supervisés et 1 refuge d'urgence, pour un total de 214 nouvelles unités de logement. C'est le Secrétariat national pour les sans-abri qui coordonne ce programme en partenariat avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.
- La grande majorité des collectivités (98 %) ont effectué l'évaluation de leur plan communautaire de 1999-2003. Les évaluations des plans communautaires ont été utiles pour déterminer les lacunes et souligner les possibilités de renforcer les partenariats. Elles ont également donné l'occasion aux collectivités de découvrir de nouvelles façons de faire et d'échanger sur leurs pratiques exemplaires.
- Le travail de l'INSA dans ces contextes a fait l'objet d'une évaluation formative effectuée en 2003, qui a permis de constater qu'il y avait eu beaucoup de progrès quant à la plupart des aspects de l'Initiative. Quelques collectivités avaient déjà établi des processus pour coordonner la planification dans le domaine de l'itinérance, mais la majorité ont bénéficié de l'INSA parce qu'elle leur a permis d'augmenter leur capacité et de mettre en œuvre une approche bien définie pour combattre l'itinérance. L'évaluation a également permis de déterminer que le nombre d'établissements et de services d'aide aux sans-abri a augmenté et que des structures nouvelles ou améliorées ont été mises en place pour renforcer la capacité communautaire[24].

Travailler avec les sans-abri

Renouveler les engagements pour trois autres années grâce à la prolongation de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) : élargir l'éventail d'interventions visant à donner aux personnes et aux familles sans abri des conditions de vie stables; encourager l'autonomie quand c'est possible; prévenir l'itinérance chez les personnes à risque; établir des partenariats.

---

[24] http://www.homelessness.gc.ca/initiative/evaluationreport/index_f.asp

- Le gouvernement du Canada a jugé que la lutte contre l'itinérance demeure une priorité nationale. Dans le budget de 2003, on a annoncé la prolongation du financement de l'INSA pour les années 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007. Lorsqu'il a déterminé les modalités de renouvellement de l'Initiative, le Secrétariat national pour les sans-abri (SNSA) a demandé l'opinion et les conseils de différents intervenants, tels que des groupes communautaires, des représentants des secteurs privé et bénévole et d'autres paliers de gouvernement. Il a également tenu compte de l'évaluation formative, dans laquelle on recommandait d'adopter une approche davantage coordonnée entre les intervenants et de se concentrer davantage sur les logements supervisés et de transition et sur les services de soutien connexes, ainsi que sur le besoin continuel de renforcer la capacité communautaire.
- En se basant sur les commentaires recueillis, les constatations, les succès antérieurs et les leçons tirées, le SNSA a élaboré et mis en œuvre une politique et un cadre opérationnel nationaux pour appuyer ses objectifs stratégiques à long terme, qui sont les suivants :
  - créer un continuum complet de mesures de soutien pour les Canadiens sans abri;
  - assurer que les collectivités ont la capacité permanente de lutter contre l'itinérance.
- Dans le cadre de la stratégie de renouvellement, les collectivités désignées ont commencé à se concentrer davantage sur les logements supervisés et de transition et sur les services de soutien connexes tout en conservant les mesures d'urgence qui sont offertes aux sans-abri. Pour appuyer ce changement d'orientation, le SNSA a déterminé cinq nouvelles orientations stratégiques :
  1. aider les collectivités à compléter la gamme de leurs services locaux;
  2. développer et améliorer les partenariats communautaires;
  3. renforcer notre compréhension et notre capacité d'acquisition de connaissances concernant l'itinérance pour élaborer des solutions plus efficaces;
  4. communiquer les résultats obtenus par l'INSA et son incidence, et diffuser les connaissances quant au problème de l'itinérance;
  5. élaborer des stratégies pour contribuer à la réduction de l'itinérance au Canada.
- Il faut développer le domaine de la recherche sur l'itinérance. Pour répondre à ce besoin, on a créé, dans le cadre du renouvellement de l'INSA, le Programme national de recherche (PNR), qui se concentre sur les lacunes repérées en matière de recherche. Le SNSA a publié neuf articles et documents de recherche afin d'augmenter la diffusion des connaissances. Afin de pouvoir atteindre les objectifs du PNR, le SNSA a créé des partenariats avec d'importants organismes de recherche, tels que les Instituts de recherche en santé du Canada, Metropolis, le Projet de recherche sur les politiques, etc.[25]

Surveiller l'élaboration, par les collectivités, de stratégies globales et intégrées visant à prévenir et à lutter contre l'itinérance à l'aide de plans communautaires pour les sans-abri mis à jour en vue de la prolongation de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA).

- Durant la première année de l'INSA renouvelée, les collectivités devaient remplir leurs plans communautaires pour les sans-abri, impliquer de nouveaux partenaires et leurs partenaires courants, collaborer avec les groupes qui exécutent les programmes

[25] http://www.homelessness.gc.ca/research/projects/projectslist1_f.asp

et offrent les services et terminer le travail de clôture de l'Initiative originale. De plus, les collectivités ont approuvé 202 nouveaux projets qui cadrent avec la nouvelle orientation de l'Initiative renouvelée. Parmi ceux-ci, cinq projets de refuge d'urgence et trois projets de logement de transition ont été terminés avant la fin de l'exercice 2003-2004[26].

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Pourcentage de dollars dépensés et engagés pour l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), l'IPAC-jeunes et l'IPAC-Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain en comparaison du budget total de l'Initiative originale **Objectif : 100 %** **Résultat : Objectif atteint**	En collaboration avec le Ministère, les collectivités ont réussi à planifier et à mettre en œuvre 102 projets qui répondent aux besoins des sans-abri tout en clôturant l'Initiative originale. Les collectivités ont réussi à créer des partenariats (avec des partenaires du secteur sans but lucratif, des paliers fédéral, provincial, régional et municipal et du secteur privé), qui ont permis de mettre sur pied des projets communautaires novateurs, et à obtenir des fonds pour lesquels les administrateurs de l'INSA ont fait des versements en contrepartie. Le ratio entre le total des investissements de l'INSA et le total des fonds obtenus par les partenaires en 2003-2004 est de 1:1.6.
Pourcentage des collectivités qui ont reçu des fonds dans le cadre de l'IPAC qui ont présenté un plan communautaire à jour pour les sans-abri dans le cadre de l'Initiative renouvelée **Objectif : 100 %** **Résultat : 87 %**	Cinquante-trois des 61 collectivités désignées (87 %) ont terminé de mettre à jour leur plan communautaire avant la fin de l'exercice 2003-2004. Le SNSA continue de transmettre aux collectivités des conseils, des instructions et des exemples de pratiques exemplaires et de leçons tirées, ainsi que de simplifier les processus afin de réduire le fardeau administratif. Le SNSA a reçu 60 plans communautaires sur 61. Il est convaincu qu'il recevra le dernier, ce qui donnera un résultat de 100 %.
Pourcentage de plans communautaires mis à jour dans lesquels on démontre que des jeunes et des Autochtones ont participé au processus de planification communautaire dans le cadre de l'Initiative renouvelée **Objectif : 100 %** **Résultat volet Jeunes : 90 %** **Résultat volet Autochtones : 80 %**	On reconnaît que tous les intervenants ont un rôle important à jouer, mais le SNSA a mis l'accent sur l'inclusion des jeunes et des Autochtones. Cinquante-trois des 61 collectivités ont présenté leur plan communautaire mis à jour. Pour ce qui est de la participation des sous-populations désignées, les résultats obtenus par ces 53 collectivités sont de 90 % pour les jeunes et de 80 % pour les Autochtones. Les collectivités ont fait tout leur possible pour assurer la représentation de ces groupes, mais dans certaines collectivités, la tâche était très difficile parce que ces sous-populations ne sont pas nombreuses. Dans d'autres cas, les communautés autochtones ont choisi de créer leurs propres plans (possibilité encouragée par le SNSA), dont plusieurs sont maintenant liés au plan communautaire de l'IPAC.

[26] Pour des exemples de réussite dans le cadre de l'INSA : http://www.homelessness.gc.ca/successstories/index_f.asp

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Ratio entre les investissements en capital pour les établissements et services d'urgence, et les investissements en capital pour les logements supervisés et de transition et les services de soutien connexes pour les sans-abri dans le cadre de l'Initiative renouvelée **Objectif : Nouvel indicateur. Objectif à déterminer d'après les données de la première année. Résultat : ratio de 1:4**	La plupart des collectivités ont déterminé leurs objectifs et priorités relativement au continuum de mesures de soutien en se concentrant surtout sur les logements supervisés et de transition et non sur les services de soutien. Mais elles ont quand même démontré qu'elles ont l'intention d'investir dans des services de soutien visant, entre autres, à aider les sans-abri au moyen de services d'éducation, de formation en autonomie fonctionnelle, de formation professionnelle, etc. Les collectivités ont également élaboré un plan de viabilité pour continuer de lutter contre l'itinérance après la clôture de l'Initiative. À cette fin, elles ont élargi leur éventail de partenariats et renforcé les partenariats qu'elles avaient déjà établis. Ces activités visaient à donner de la stabilité aux personnes les plus touchées par l'itinérance. Au cours de l'exercice 2003-2004, les collectivités ont réussi à faire en sorte que 81 % de leurs investissements en capital soient effectués dans la création de logements supervisés et de transition et de services de soutien connexes, et que 19 % de leurs investissements en capital soient dans les refuges et services d'urgence.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Prestation de services continue, intégrée et à modes multiples, assurant la satisfaction de la clientèle

Description

Lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement du Canada, les citoyens s'attendent à ce qu'un personnel compétent et courtois leur fournisse rapidement et de manière équitable le service dont ils ont besoin. Les programmes du Ministère doivent rester souples, réceptifs et complets, car le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir un service d'excellente qualité axé sur les citoyens afin de répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens selon différents modes de prestation de services.

Le Ministère s'emploie à offrir des programmes et des services faciles d'accès et où il est facile de s'y retrouver et qui sont fournis par une fonction publique moderne et innovatrice afin d'appuyer une participation pleine et entière des Canadiens dans leur milieu de travail et leur collectivité, ce qui permet au Ministère de jouer le rôle de chef de file en matière d'exécution de programmes et de prestation de services dont les citoyens ont besoin à un coût abordable et de façon durable.

Secteur d'activités

Politique, programme et soutien à la prestation des services

Activités

- Exécution des programmes et prestation de services aux niveaux régional et local
  - Bureaux régionaux
  - Centres de ressources humaines du Canada
- Politique stratégique et Planification
- Communications

Ressources – Politique, programme et soutien à la prestation des services

Dépenses brutes (en millions de dollars)	2003-2004 redressé [a] Dépenses prévues	Autorités	Dépenses Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes	215,3	286,2	281,7
Subventions et contributions non législatives	125,0	88,3	86,4
Total des dépenses brutes	340,3	374,5	368,1
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	17,9	18,1 [b]	17,2
Total	358,2	392,6	385,3
Équivalents temps plein	1 784	2 680	2 680

a. Les données financières ont été modifiées à la suite de la restructuration du 12 décembre 2003, où DRHC a été scindé pour former RHDCC et Développement social Canada. Ces données constituent la meilleure approximation pour ce résultat stratégique, comme si RHDCC était devenu une entité distincte en date du 1er avril 2003.

b. Les données sur les prestations d'assurance-emploi pour 2003-2004 correspondent aux prévisions du budget de 2004.

Priorités et résultats obtenus

Initiative d'amélioration du service

Appuyer l'objectif d'amélioration des services (augmentation de 10 % du taux de satisfaction) d'ici 2005.

- Service Canada
  - Des travaux ont été amorcés en vue d'ajouter des centres d'accès de Service Canada à plusieurs Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) pour compenser l'élimination stratégique de 156 guichets de Postes Canada.
  - Le projet pilote d'agent réceptionnaire, un nouveau partenariat avec le Bureau des passeports qui a pour objectif de permettre de mieux servir les Canadiens dans les secteurs où il n'y a pas de Bureau régional des passeports, a été lancé. Le plan d'exécution du projet, le plan de formation et le plan de communication sont en place. Le premier établissement, qui est situé à Brandon, au Manitoba, a commencé ses activités le 24 mars 2004. Deux autres établissements, qui sont situés à Kamloops, en Colombie-Britannique, et à Drummondville, au Québec, étaient prêts à commencer leurs activités à la fin d'avril 2004.
- Modernisation du service pour les Canadiens
  - Les travaux sur l'Initiative d'amélioration des services ont été incorporés à l'exercice d'élaboration d'une vision et d'une stratégie globales en matière de service pour le Ministère.
  - De nouvelles politiques concernant le service en ligne (déclaration sur la protection des renseignements personnels, politiques de liaison et normes d'accessibilité) ont été élaborées et adaptées par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour servir de modèle pour la transformation du gouvernement du Canada. Les normes d'accessibilité qui ont été établies par le Ministère sont plus strictes que celles du Secrétariat.
  - Un centre de documentation sur les besoins des citoyens en matière de services a été créé; on y trouve entre autres des rapports sommaires et des présentations sur les recherches effectuées jusqu'à présent auprès des citoyens.

Établir un plan et fixer des normes relativement à l'amélioration du service qui s'inscriront dans la gestion du rendement ministériel.

- Divers sondages sur la satisfaction des clients qui tenaient compte des besoins propres à chaque région ont été effectués dans les Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) à l'aide de l'Outil de mesures communes.
- L'information recueillie est utilisée par les programmes dans le cadre des initiatives d'amélioration du service.

Mettre en place un mécanisme de rétroaction des clients.

- Le Ministère a élaboré une nouvelle application Web permettant de recueillir et de gérer la rétroaction des clients.
- Le Mécanisme de rétroaction électronique a été mis à l'essai dans le cadre d'un projet pilote réalisé au CRHC de Charlottetown de la mi-janvier 2003 à février 2004.
- Des travaux de recherche ont été entrepris pour appuyer l'élaboration d'un recueil des meilleures pratiques et la liste des « prochaines étapes » vers la mise en œuvre de mécanismes de rétroaction des clients pour l'assurance-emploi et les Programmes de la sécurité du revenu.
- Les travaux qui ont mené à la création des mécanismes de rétroaction des clients ont contribué à l'élaboration d'une vision et d'une stratégie globales en matière de service pour le Ministère.

Charte du service aux clients

Instaurer la Charte du service aux clients.

- La Charte du service aux clients traduit l'intention du Ministère de fournir un service de qualité et décrit le genre de service que les clients peuvent s'attendre à obtenir. Compte tenu des facteurs de satisfaction des clients, la Charte servira de cadre et sera appuyée par les normes de service et les indicateurs de rendement clés. La mise en œuvre de la Charte du service aux clients a contribué à l'élaboration d'une vision et d'une stratégie globales en matière de service pour le Ministère dans le cadre de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens.

Protection des renseignements personnels des Canadiens

Mettre en oeuvre graduellement le cadre de gestion des renseignements personnels.

- Le Ministère possède beaucoup d'information sur les Canadiens en raison des nombreux programmes qu'il leur offre. Le cadre de gestion des renseignements personnels à l'échelle organisationnelle doit absolument être respecté pour gérer ces renseignements conformément aux principes de protection de la vie privée et aux lois en vigueur tout en tenant compte des préoccupations du grand public. Le Ministère a procédé à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tenir compte des considérations liées à la protection des renseignements personnels dans son choix de nouveaux modes de prestation de services et en vue d'améliorer les modes de prestation de services existants. On a également poursuivi le travail amorcé par le comité d'examen des banques de données de l'organisation afin de revoir les analyses des politiques, les travaux de recherche et les évaluations qui requièrent l'utilisation

d'un code d'identification personnel ou l'établissement de liens entre des banques de données distinctes.

Élaborer l'énoncé de protection des renseignements personnels du Ministère et la trousse d'information à l'intention du personnel.

- Durant la mise en œuvre graduelle du cadre de gestion des renseignements personnels, le Ministère a conçu un outil de gestion des renseignements personnels qui donne un caractère officiel à l'obligation de rendre compte, d'un sous-ministre à n'importe quel employé du Ministère. Les modules qui formeront la base du programme de formation sur la protection des renseignements personnels ont été déterminés et on a poursuivi l'élaboration de la déclaration sur la protection des renseignements personnels qui devra être utilisée.

Accroître l'intégrité des données sur les clients en gardant ses efforts axés sur l'amélioration de la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS). Pour ce faire, le Ministère prévoit :

- *Effectuer une étude de base sur l'intégralité et l'exactitude du Registre d'assurance sociale.*
- *Parfaire les moyens de vérifier la validité des documents d'identité et de citoyenneté auprès de l'autorité compétente.*
- *Améliorer la gestion et le contrôle des NAS de la série 900. (Mettre à jour la liste du Registre d'assurance sociale comportant les NAS qui n'ont pas été utilisés depuis cinq ans. Ces NAS seront désactivés et les mesures qui s'imposent seront prises si quelqu'un tente de se servir d'un de ces numéros pour accéder à des programmes de DRHC fondés sur le NAS ou pour communiquer avec l'ADRC.)*
- *Examiner les exigences à l'égard des preuves d'identité auxquelles les demandeurs de NAS doivent satisfaire et examiner le processus de traitement des demandes de NAS.*
- *Mener une campagne de sensibilisation visant certains groupes du grand public.*

- Une nouvelle politique a été mise en œuvre pour la gestion des NAS de la série 900 et la désactivation des NAS de la série 900 n'ayant pas été renouvelés par des résidents temporaires.
- Une stratégie a été adoptée pour mettre régulièrement à jour le Registre d'assurance sociale afin de désactiver les NAS qui n'auront pas été utilisés depuis cinq ans.
- L'évaluation de l'intégralité, de l'exactitude et de la fiabilité du Registre d'assurance sociale est maintenant terminée et les résultats de cette évaluation servent à orienter les travaux visant à assurer l'intégrité du Registre à l'avenir.
- En 2003-2004, le plan de communication a été axé sur les détenteurs de NAS de la série 900 pour veiller à ce que la population ciblée reçoive les messages appropriés avant l'introduction des dates d'échéance le 3 avril 2004.

Donner suite aux recommandations formulées par le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées et présenter des rapports d'étape réguliers concernant les mesures prises pour mettre en oeuvre le plan d'action de DRHC touchant le NAS.

- Une ébauche de protocole d'entente a été négociée avec le bureau de l'état civil de la Colombie-Britannique et des discussions sont en cours avec l'Ontario. Dans le protocole d'entente sur la prestation de service conclu par les gouvernements du Canada et de l'Ontario, il est prévu que l'attribution du NAS à la naissance devrait commencer en 2004-2005.
- Un protocole d'entente a été négocié avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour obtenir l'accès aux données sur la citoyenneté afin d'appuyer l'attribution des NAS. CIC a amorcé une restructuration de ses systèmes qui devrait être terminée en 2006. Il ne sera donc pas possible d'accéder aux données sur la citoyenneté de façon électronique tant que cette restructuration ne sera pas terminée.

Les principaux indicateurs de rendement suivants sont liés aux services administrés par Développement social Canada pour le compte de RHDCC.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Accès aux modes de prestation de service automatisés de RHDCC et DSC pour les Canadiens **Objectif : 94 %** **Résultat : 95,6 %**	Mesure la disponibilité des modes de prestation de service automatisés : Internet, service de réponse vocale interactive et kiosques. Les renseignements et les services sont fournis 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Cet indicateur permet au Ministère de s'assurer que les services sont disponibles pour les Canadiens et qu'il peut faire le suivi des interruptions de service.
Production en temps opportun des dossiers de paiement à l'appui de tous les paiements faits aux Canadiens par RHDCC et DSC **Objectif : 95 %** **Résultat : 99,4 %**	Cet indicateur de rendement évalue l'exécution en temps opportun des diverses applications de paiement à assurer le suivi du transfert des dossiers de paiement à des tierces parties, c'est-à-dire TPSGC, Postes Canada, les banques et les prêteurs, afin qu'elles puissent émettre les mandats, les chèques et effectuer les dépôt directs, aux fournisseurs et aux Canadiens.
Accès à un représentant de la prestation des services d'assurance en moins de trois minutes dans un centre d'appels **Objectif : 95 %** **Résultat : 79 %**	Même si aucune des régions n'a atteint l'objectif de 95 %, le résultat de huit des dix régions s'est amélioré comparativement à la même période l'an dernier. Le résultat national est considérablement plus élevé comparativement à la même période l'an dernier (79 % comparativement à 71,5 %). Cette amélioration résulte d'un certain nombre d'initiatives qui ont été prises pour améliorer la qualité du service dans les centres d'appels de l'assurance-emploi, y compris pour promouvoir le libre-service, l'amélioration du service d'information automatisé et des services de rapport ainsi que l'amélioration de l'infrastructure téléphonique.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
Plaintes en vertu de la Loi sur les langues officielles - Service au public Résultat pour 2003-2004 : 51 plaintes ont été reçues. 1 plainte était non fondée. **Résultat net = 50 plaintes.** Résultat pour 2002-2003 : 56 plaintes ont été reçues. 6 plaintes étaient non fondées. **Résultat net = 50 plaintes.**	Aucun objectif n'ayant été fixé, une comparaison a été établie entre les deux derniers exercices. Langues officielles : Les données portent sur la période du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004. Il est impossible de présenter les données séparément pour RHDCC et Développement Social Canada pour la période du 13 décembre 2003 au 31 mars 2004.

Planification stratégique et des activités intégrées et gestion du rendement

Publier un plan stratégique quinquennal

- Un plan stratégique quinquennal a été préparé pour le Ministère en 2004. Étant donné les changements organisationnels qui ont découlé de la transition de DRHC à RHDCC, le Ministère a élaboré de nouveaux plans et de nouvelles priorités ainsi que de nouveaux résultats stratégiques pour appuyer le mandat de RHDCC.

Donner aux plans des directions générales, des régions et des bureaux locaux une orientation qui tiendra compte du plan stratégique et voir à ce que ces plans soient convenablement reliés aux ententes sur le rendement des cadres.

- Des priorités stratégiques ont été établies pour RHDCC. Elles ont servi de base pour la préparation de l'accord entre le greffier du Conseil privé et le sous-ministre et pour la préparation des ententes de gestion sur le rendement des cadres du Ministère. Les objectifs de rendement des cadres supérieurs ont été harmonisés avec les ententes de gestion sur le rendement des cadres.

Prendre des mesures pour harmoniser davantage l'évaluation du rendement ministériel global avec les plans d'activités et le plan stratégique du Ministère.

- Des progrès ont été accomplis en vue d'établir un cadre de mesure du rendement au Ministère qui tient compte des résultats stratégiques, des politiques et des programmes de RHDCC et qui s'intègre dans le processus de planification générale.
- Le Ministère commencera à utiliser le nouveau cadre de mesure du rendement au cours de la prochaine année. Il continue à l'améliorer, à le peaufiner et à le renforcer, notamment en élaborant des nouveaux indicateurs de rendement.

Mettre en oeuvre son approche globale à l'égard de la gestion et de l'atténuation des risques.

- DRHC a déterminé les risques pour l'organisation dans le cadre de son processus de planification des activités et les a rendus publics dans son Plan d'activités annuel.
- Conformément à son nouveau mandat, RHDCC a commencé à examiner ces risques en vue d'établir le processus de planification pour 2004-2005.

Services ministériels communs fournis à RHDCC par Développement social Canada

Depuis le 12 décembre 2003, les Services des ressources humaines, les Services financiers et administratifs, les Systèmes et les Services juridiques de Développement social Canada fournissent des services communs tant à Développement social Canada qu'à RHDCC. C'est pourquoi les objectifs atteints par rapport aux plans et priorités figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada qui est diffusé dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor[27].

Les principaux indicateurs de rendement qui sont liés aux services ministériels communs sont présentés dans le tableau suivant. D'autres informations sont fournies dans le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada. À noter que les données sont présentées pour les deux ministères, car il est impossible de les présenter séparément.

Principaux indicateurs de rendement	Remarques
DIVERSITÉ	
Représentation des minorités visibles **Objectif : 7,1 %**[a] **Résultat : 8,1 %**[b,c]	[a] Les objectifs de DRHC pour 2003-2004 avaient été établis en fonction des estimations nationales de la disponibilité au sein de la population active de 1996. Le Secrétariat du Conseil du Trésor révisera ces objectifs pour RHDCC et pour Développement social Canada afin de tenir compte des données sur la disponibilité au sein de la population active tirées du recensement de 2001. [b] Les données sur la représentation ont été fournies par le Secrétariat du Conseil du Trésor et par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada le 16 août 2004. Ces données portent sur la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004. Il est impossible de fournir séparément des données pour RHDCC et Développement social Canada après le 12 décembre 2003 en raison des contraintes imposées par les systèmes. [c] Les données portent sur tous les employés nommés pour une période indéterminée, les employés nommés pour une période déterminée de plus de 3 mois et les travailleurs saisonniers; les postes d'attache uniquement; à l'exclusion des personnes en congé non payé et les étudiants.
Représentation des Autochtones **Objectif : 1,6 %**[a] **Résultat : 3,6 %**[b,c]	
Représentation des personnes handicapées **Objectif : 4 %**[a] **Résultat : 8 %**[b,c]	
Représentation des femmes **Objectif : 57,5 %**[a] **Résultat : 70 %**[b,c]	

[27] http://www.tbs-sct.gc.ca/

Plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles* - Langue de travail Résultat pour 2003-2004 : 6 plaintes ont été reçues. **Résultat net = 6 plaintes.** Résultat pour 2002-2003 : 8 plaintes ont été reçues. 1 était non fondée. **Résultat net = 7 plaintes.**	Aucun objectif n'ayant été fixé, une comparaison a été établie entre les deux derniers exercices. Langues officielles : Les données portent sur la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004. Il est impossible de présenter les données séparément pour RHDCC et Développement Social Canada pour la période du 13 décembre 2003 au 31 mars 2004.

Section VII : Compte rendu des initiatives pangouvernementales

Modernisation de la fonction de contrôleur et cadre de responsabilisation de gestion

L'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur a été remplacée en 2003 par le cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le CRG reprend tous les éléments de l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur. À l'aide du CRG, le Secrétariat du Conseil du Trésor a effectué une évaluation ministérielle qui a, par la suite, servi à l'établissement des priorités de gestion de 2004-2005.

On a achevé en janvier 2004 une vérification d'attestation de la modernisation de la fonction de contrôleur afin d'évaluer les progrès réalisés jusqu'à présent au Ministère. Il ressort de la vérification un taux de satisfaction élevé envers les mesures prises pour appliquer les principes de gestion moderne à DRHC.

Tout au long de 2003-2004, on a continué de mettre l'accent sur l'apprentissage et la formation. Une séance interactive de sensibilisation de deux jours, intitulée « Gestion moderne : une gestion axée sur les résultats », a été menée auprès de 283 participants provenant de l'AC et de la région de l'Ontario. Cela porte le nombre de gestionnaires et d'experts fonctionnels ayant reçu la formation à 2 317 depuis le début des séances en septembre 2000.

Initiative Gouvernement en direct

L'objectif global de l'initiative Gouvernement en direct consiste à augmenter le nombre de services fédéraux offerts sur le Web. Il s'agit d'une initiative pangouvernementale axée sur les clients et les citoyens. Pour veiller à ce que les renseignements et les services offerts par le gouvernement soient disponibles sur le Web d'ici 2005, le Ministère, conjointement avec Développement social Canada, a ciblé onze services clés. DSC et RHDCC assurent également la gestion de Point d'accès Canadiens et de cinq groupements en direct. Le compte rendu des projets réalisés dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct par RHDCC se trouve dans la section IV qui traite de l'assurance-emploi et des programmes d'emploi[28].

[28] Pour de plus amples renseignements sur les rapports sur le Gouvernement en direct, veuillez consulter le site suivant : http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/ged/index.shtml.

Stratégie de développement durable

Tous au long de la période visée, le Ministère a poursuivi ses efforts vers l'atteinte des buts et des objectifs fixés dans la deuxième version de la Stratégie de développement durable (SDD-II) de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) qui a été déposée au Parlement en février 2001. Voici un compte rendu des progrès réalisés par les deux ministères relativement aux objectifs et aux buts de la SDD-II.

Outre ces résultats, un travail considérable a été accompli pendant la période visée relativement à l'élaboration, à la mise à jour et à l'exécution de la troisième version de la Stratégie de développement durable (SDD-III). À la suite de la scission de DRHC en décembre 2003 et aux fins de l'établissement et de la présentation, les ministres de RHDCC et de DSC ont décidé de présenter une stratégie de développement durable conjointe pour 2004-2006. Celle-ci a été déposée le 16 février 2004. À ce moment, les ministres ont confirmé qu'ils présenteraient des stratégies distinctes en 2006, qui reflètent les buts et les objectifs en matière de développement durable et qui correspondent au mandat précis de chacun des ministères.

La nouvelle stratégie (SDD-III) met à profit les réalisations et les leçons tirées des stratégies précédentes (SDD-I et SDD-II) en plus de donner suite aux recommandations formulées par le commissaire à l'environnement et au développement durable pour améliorer l'ensemble des résultats en matière de développement durable, plus précisément les aspects socio-économiques.

La stratégie précédente (SDD-II) visait quatre objectifs clés :

- renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable;
- écologiser les opérations internes du Ministère;
- travailler de concert avec les autres ministères pour mieux comprendre les dimensions sociales du développement durable et ses incidences sur les politiques ainsi que pour créer une base de connaissances sur les diverses questions liées au développement durable qui intéressent le Ministère;
- intégrer le développement durable dans la culture organisationnelle du Ministère.

Tout en faisant fond sur la stratégie précédente, la troisième stratégie (SDD-III) repose sur les quatre grands objectifs suivants :

- renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable;
- maintenir les opérations internes du Ministère;
- définir les dimensions sociales et du marché du travail liées au développement durable au sein du Ministère;

- intégrer le développement durable dans la culture organisationnelle du Ministère.

Les résultats suivants ont été obtenus au cours de la période visée (du 1er avril 2003 au 31 mars 2004) et portent sur les buts et les objectifs fixés dans la SDD-II. Veuillez aussi consulter le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada.

But 1 : Renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable
L'atteinte des objectifs relève de Développement social Canada[29].

But 2 : Écologiser les opérations internes du Ministère
L'atteinte des objectifs relève de Développement social Canada.

But 3: Travailler de concert avec les autres ministères pour mieux comprendre les dimensions sociales du développement durable et ses incidences sur les politiques, ainsi que pour créer une base de connaissances sur les diverses questions liées au développement durable qui intéressent le Ministère	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés jusqu'ici et mesure corrective**
Collectivités durables	• Aucun progrès n'a été réalisé à ce chapitre au cours de la dernière année.
DD et Canadiens en santé	• En collaboration avec d'autres ministères, le Ministère a continué d'examiner les activités possibles permettant de promouvoir la création de milieux de travail sains. Le programme du Travail du Ministère a mis sur pied de nombreux programmes visant à favoriser la santé des travailleurs canadiens. Par exemple, certains projets portent sur le stress au travail et sur la conciliation travail-famille.
Stratégie de développement durable du Nord	• Le Ministère a contribué à l'élaboration du document *Progrès visant à atteindre le développement durable dans le Nord.*
Initiatives stratégiques et de programme possibles en vue de la SDD-III	• Il a été déterminé quelles seraient les initiatives stratégiques et de programme qui pourraient être lancées par le Ministère dans le cadre de sa prochaine SDD (2004-2006) et fondées sur une meilleure compréhension des thèmes horizontaux liés au développement durable à l'échelle fédérale et sur la capacité de prendre des décisions intégrées au sein du Ministère[30].
Emploi vert	• Le Ministère a approfondi la notion d'emploi vert en produisant, en novembre 2003, le document de recherche intitulé *Les emplois verts au Canada, nouvelle source d'emploi?*
Besoins en matière de connaissances et de compétences	• Au 30 novembre 2003, le Ministère avait évalué les besoins globaux à moyen terme sur le plan des connaissances et des compétences relatives au développement durable et il avait déterminé comment ces besoins pourraient être mieux pris en compte dans la conception de ses stratégies et programmes sectoriels en matière de ressources humaines.

[29] Comme Développement social Canada administre ses services ministériels ainsi que ceux de RHDCC, il est donc responsable de nombreux objectifs liés au développement durable.
[30] Pour plus de précisions, prière de consulter le site Web de la Stratégie de développement durable du Ministère à l'adresse suivante : http://www.sdc.gc.ca/en/cs/fas/as/sds/sdd.shtml.

Favoriser une meilleure compréhension des questions liées au DD qui présentent un intérêt particulier pour le Ministère ainsi que de leurs incidences sociales	• L'élaboration de la troisième SDD a permis d'approfondir la connaissance des questions liées au développement durable qui présentent un intérêt particulier pour le Ministère. Plus précisément, DRHC a procédé à une analyse des questions dans le cadre de laquelle il a mené des consultations auprès des employés et des gestionnaires.

But 4 : Intégrer le développement durable dans la culture organisationnelle du Ministère	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés jusqu'ici et mesure corrective**
Activités de sensibilisation	• En 2003-2004, nous avons relancé le Groupe de travail sur le développement durable avec l'objectif de veiller à ce que les employés des directions générales comprennent les questions liées au développement durable et que les cadres supérieurs soient régulièrement mis au courant des faits nouveaux. Le rétablissement du groupe de travail était essentiel à l'élaboration de la SDD-III.

Les résultats suivants ont été obtenus au cours de la période visée (du 1er avril 2003 au 31 mars 2004) et portent sur les buts et les objectifs fixés dans la SDD III.

But 1 : Renforcer la capacité du Ministère de progresser vers le développement durable	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés jusqu'ici et mesure corrective**
Cadre de mesure du rendement	• Nous avons élaboré un cadre provisoire qui sera amélioré pour répondre aux exigences précises du nouveau Ministère tout au long du processus d'élaboration d'une nouvelle vision du développement durable.

But 2 : Maintenir les opérations internes du Ministère
L'atteinte des objectifs relève de Développement social Canada.

But 3 : Définir les dimensions sociales et du marché du travail liées au développement durable à DRHC
Aucun objectif n'a été établi pour la période visée.

But 4 : Intégrer le développement durable dans la culture organisationnelle du Ministère	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés jusqu'ici et mesure corrective**
Représentants écologiques	• Au cours de la dernière année, le Ministère a voulu établir un réseau de représentants écologiques. L'Administration centrale et les bureaux régionaux comptent au moins un représentant écologique chargé de coordonner l'écologisation des opérations dans chaque région.
Présentation des déclarations des prestataires de l'assurance-emploi par Internet (Interdec)	• Grâce au système Interdec, un service en direct 24 heures par jour, sept jours par semaine introduit en 2003-2004, les prestataires d'assurance-emploi peuvent remplir leurs déclarations sur Internet, ce qui a permis d'atteindre l'objectif de développement durable, dont l'échéance avait été fixée à février 2004.

Section VIII : Responsabilités spéciales du ministre

RESPONSABILITÉS SPÉCIALES DU MINISTRE

Initiative de revitalisation du secteur riverain de Toronto

Description

Le but de l'Initiative de revitalisation du secteur riverain de Toronto (IRSRT) est de revitaliser le secteur riverain de Toronto en effectuant des investissements dans les infrastructures municipales traditionnelles telles le transport en commun et le réseau d'aqueduc, ainsi que dans un développement urbain plus contemporain, incluant les parcs, les espaces verts, les installations touristiques et la relance des secteurs post-industrialisés qui sont sous-utilisés. Il est prévu que les investissements dans ces secteurs conduiront à des bénéfices sociaux et économiques pour la région de Toronto.

D'octobre 2000 à mars 2004, le ministre des Transports a géré l'IRSRT pour le compte du gouvernement fédéral. Le 8 mars 2004, la responsabilité de ce dossier est passée aux mains du ministre de RHDCC conformément à son rôle de ministre responsable de l'Ontario. Ainsi le rapport sur les priorités pour 2003-2004 est présenté par RHDCC.

Ressources – IRSRT

	2003-2004		
	Dépenses prévues	Autorités	Dépenses Réelles
Initiative de revitalisation du secteur riverain de Toronto	4 400 000 $	20 900 000 $	6 177 365 $
Total	4 400 000 $	20 900 000 $	6 177 365 $

a. Veuillez prendre note que les dépenses afférentes à l'IRSRT ne sont pas comprises dans les données financières de RHDCC présentées dans les tableaux sommaires ailleurs dans ce rapport.

Priorités et résultats obtenus

Établir le calendrier et la portée de cette initiative ainsi que la priorité que le gouvernement fédéral lui accorde.

- Approbation obtenue du Cabinet.

Renforcer le dynamisme économique de Toronto, son développement social, son réseau de transport, la construction de logements et la durabilité de l'environnement.

- Nous avons accordé 6 177 365 $ pour appuyer la Société de revitalisation du secteur riverain de Toronto et quatre projets prioritaires visant à faire avancer l'IRSRT : Union Station Second Platform, Naturalization and Flood Protection for the Lower Don River, Portlands Preparation et Front Street Extension and Interchange.

- Nous avons poursuivi les négociations en vue de l'élaboration de nouveaux projets visant à faire avancer l'IRSRT : Harbourfront Water's Edge Improvements, Mimico Waterfront Linear Park, Port Union Waterfront Improvements, Precinct Planning for the West Don Lands, East Bayfront, Central Port Lands (Urban Research Centre), Lower Yonge Precinct and Portlands, et Cherry Beach Improvements.
- Nous avons agi comme responsable des analyses environnementales en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* dans le cadre de la majorité des projets mentionnés ci-dessus.
- Nous avons appuyé la Société de revitalisation en secteur riverain de Toronto pour l'élaboration d'un cadre de viabilité comprenant les buts, les mesures à prendre et les objectifs permettant d'assurer la viabilité du projet de revitalisation du secteur riverain de Toronto.
- Nous avons continué d'assurer la gestion globale de l'IRSRT pour le compte du gouvernement fédéral.

Section IX : Données et renseignements supplémentaires

Aperçu du rendement financier

Les tableaux financiers 1.0, 1.1 et 1.2 aux pages suivantes fournissent des données financières de RHDCC avant la restructuration du 12 décembre 2003. Ils fournissent aussi les autorités et les dépenses réelles de RHDCC comme si RHDCC avait été une entité distincte en date du 1er avril 2003.

En 2003-2004, les dépenses réelles redressées de RHDCC de 3 459 millions de dollars ont été inférieures de 32 millions de dollars aux autorités totales redressées de RHDCC qui s'élevaient à 3 491 millions de dollars. Cet écart s'explique par :

- des dépenses au titre de subventions et contributions inférieures de 26 millions de dollars aux prévisions en raison surtout du report à 2004-2005 pour l'Initiative nationale pour les sans-abri et de d'autres programmes de subventions et contributions tels que le Programme Jeunesse, les Projets pilotes pour travailleurs âgés et Apprentissage; et par

- les ressources inutilisées de 6 millions de dollars des fonds de fonctionnement correspondant au report de certains projets.

Note : Tous les tableaux financiers dans ce rapport sont exprimés en millions de dollars et les montants démontrés comme 0,0 $ représentent des valeurs inférieures à 50 milles dollars.

Tableau 1 : Besoins financiers par autorisation

		2003-2004				
	Crédits (en millions de dollars)	Budget des Dépenses DRHC [a]	Dépenses prévues DRHC [a]	Autorités totales DRHC [a]	Autorités transférées à DSC [b]	Autorités Redressées HRDCC [c]
	Ministère					
1	Dépenses de fonctionnement	522.9	525.4	544.7	(259.1)	285.6
5	Subventions et contributions	813.4	1 105.7	1 035.7	(247.2)	788.5
6	Radiation de dettes - Compte des rentes sur l'État	-	-	0.1	-	0.1
(L)	Ministre de DRH – Traitement et allocation pour automobile	0.1	0.1	0.1	(0.1)	-
(L)	Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0.1	0.1	0.1	-	0.1
(L)	Paiments d'intérêts en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	2.0	2.0	0.2	-	0.2
(L)	Obligations en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	31.3	31.3	(28.1)	-	(28.1)
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	104.3	104.3	105.2	-	105.2
(L)	Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	395.0	395.0	394.1	-	394.1
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	93.7	93.7	66.8	-	66.8
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	149.4	268.0	317.1	-	317.1
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	-	-	-	-	-
(L)	Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	-	-	-	-	-
(L)	Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	60.0	60.0	47.3	-	47.3
(L)	Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	14.7	14.7	14.3	-	14.3
(L)	Versements de la Sécurité de la vieillesse	20 600.0	20 600.0	20 696.8	(20 696.8)	-
(L)	Versements du Supplément de revenu garanti	5 805.0	5 805.0	5 792.0	(5 792.0)	-
(L)	Versements d'Allocations	395.0	395.0	413.6	(413.6)	-
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés [d]	213.4	214.1	223.6	(98.6)	125.0
(L)	Dépenses des produits de la vente de biens excédentaires de l'État	-	-	0.4	(0.4)	-
(L)	Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices antérieurs	-	-	-	-	-
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0.1	0.1	0.2	-	0.2
	Total - Budgétaire	29 200.4	29 614.5	29 624.2	(27 507.8)	2 116.4
	Plus : Dépenses non budgétaires					
	Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 526.1	1 526.1	1 374.1	-	1 374.1
	Total du Ministère	30 726.5	31 140.6	30 998.3	(27 507.8)	3 490.5
	Plus : Comptes à fins déterminées					
	Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	-	17 181.1	17 159.8	-	17 159.8
	Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	-	22 739.0	23 023.5	(23 023.5)	-
	Coûts des autres comptes à fins déterminées	-	60.5	58.4	-	58.4
	Sommes recouvrées au titre de l'a.-e. et du RPC	-	-	584.4	(574.3)	10.1
	Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le Compte d'a.-e. et du RPC	-	(158.5)	(122.4)	26.1	(96.3)
	Total des dépenses	30 726.5	70 962.7	71 702.0	(51 079.5)	20 622.5
	Équivalents temps plein	22 124	22 187	24 040	(10 130)	13 910

a. Les colonnes Budget des dépenses, Dépenses prévues et Autorités totales s'appliquent à DRHC en 2003-2004, avant la restructuration du 12 décembre 2003. Les autorités totales ne comprennent pas les ressources relatives aux affectations bloquées pour le crédit 1 - Dépenses de fonctionnement (29,3 millions de dollars) et le crédit 5 - Subventions et contributions (15,0 millions de dollars).

b. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 et en tenant compte de toutes les activités de DRHC, les autorités représentent le meilleur estimé du transfert à DSC, tel qu'il aurait été présenté si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

c. Meilleure estimation des autorités totales de RHDCC approuvées en 2003-2004. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et RHDCC et en tenant compte de toutes les activités de DRHC, les autorités totales de RHDCC ont été transférées à RHDCC tel qu'il aurait été présenté si RHDCC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

d. Cette dépense législative inclut les contributions du gouvernement en tant qu'employeur à divers plans d'avantages tels que le Compte de pension de retraite de la fonction publique, le Compte de prestation de décès de la fonction publique, le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pension du Canada/Québec. Ce montant est en partie recouvrable du Compte d'a.-e. et du RPC.

Tableau 1.1 : Dépenses par autorité

Crédits (en millions de dollars)	2003-2004 Dépenses réelles DRHC [a]	Pouvoir de dépenser transféré to DSC [b]	Dépenses Redressées RHDCC [c]
Ministère			
1 Dépenses de fonctionnement	528,4	(248,8)	279,6
5 Subventions et contributions	1 004,5	(242,0)	762,5
6 Radiation de dettes - compte des rentes sur l'État	0,1	-	0,1
(L) Ministre de DRH – Traitement et allocation pour automobile	0,1	(0,1)	-
(L) Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	-	0,1
(L) Paiements d'intérêts en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux*	0,2	-	0,2
(L) Obligations en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	(28,1)	-	(28,1)
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	105,2	-	105,2
(L) Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	394,1	-	394,1
(L) *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – *Subventions canadiennes pour études*	66,8	-	66,8
(L) *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	317,1	-	317,1
(L) Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	-	-	-
(L) Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	-	-	-
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	47,3	-	47,3
(L) Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	14,3	-	14,3
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	20 696,8	(20 696,8)	-
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	5 792,0	(5 792,0)	-
(L) Versements d'Allocations	413,6	(413,6)	-
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés [d]	223,6	(98,6)	125,0
(L) Dépenses des produits de la vente de biens excédentaires de l'État	0,2	(0,2)	-
(L) Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices antérieurs	-	-	-
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,2	-	0,2
Total - Budgétaire	29 576,5	(27 492,1)	2 084,4
Plus : Dépenses non budgétaires			
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 374,1	-	1 374,1
Total du Ministère	30 950,6	(27 492,1)	3 458,5
Plus : Comptes à fins déterminées :			
Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	16 651,0	-	16 651,0
Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	23 016,3	(23 016,3)	-
Coûts des autres comptes à fins déterminées	58,4	-	58,4
Sommes recouvrées au titre de l'a.-e. et du RPC	554,0	(543,9)	10,1
Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le Compte d'a.-e. et du RPC	(116,0)	26,5	(89,5)
Total des dépenses	71 114,3	(51 025,8)	20 088,5
Équivalents temps plein	23 947	(10 037)	13 910

a. Total des dépenses réelles pour DRHC tel que rapporté dans les Comptes publics 2003-2004.

b. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 et en tenant compte de toutes les activités de DRHC, les dépenses réelles représentent le meilleur estimé du transfert à DSC, tel qu'il aurait été présenté si DSC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

c. Les dépenses réelles de RHDCC représentent le meilleur estimé suite à la restructuration du 12 décembre 2003. En tenant compte de toutes les activités de DRHC, les dépenses réelles de RHDCC ont été transférées à RHDCC tel qu'il aurait été présenté si RHDCC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

d. Cette dépense législative inclut les contributions du gouvernement en tant qu'employeur à divers plans d'avantages tels que le Compte de pension de retraite de la fonction publique, le Compte de prestation de décès de la fonction publique, le Compte d'a.-e. et le Régime de pension du Canada/Québec. Ce montant est en partie recouvrable du Compte d'a-e et du RPC.

Tableau 1.2 : Impact suite à l'annonce du 12 décembre 2003

Ressources humaines et Développement des compétences Canada financement reçu de Développement des ressources humaines Canada Crédits (en millions de dollars)		2003-2004 Autorités Redressées RHDCC [a]	2003-2004 Dépenses Redressées RHDCC [a]
	Ministère		
1	Dépenses de fonctionnement	285.6	279.6
5	Subventions et contributions	788.5	762.5
6	Radiation de dettes - Compte des rentes sur l'État	0.1	0.1
(L)	Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0.1	0.1
(L)	Paiements d'intérêts en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0.2	0.2
(L)	Obligations en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	(28.1)	(28.1)
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	105.2	105.2
(L)	Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	394.1	394.1
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	66.8	66.8
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	317.1	317.1
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	-	-
(L)	Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	-	-
(L)	Paiements d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	47.3	47.3
(L)	Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	14.3	14.3
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés [b]	125.0	125.0
(L)	Dépenses des produits de la vente de biens excédentaires de l'État	-	-
(L)	Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices antérieurs	-	-
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0.2	0.2
	Total - Budgétaire [c]	2 116.4	2 084.4
Plus : Dépenses non budgétaires			
	Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 374.1	1 374.1
Total du Ministère		3 490.5	3 458.5
Plus : Comptes à fins déterminées			
	Coûts de l'assurance-emploi (a.-e.)	17 159.8	16 651.0
	Coûts des autres comptes à fins déterminées	58.4	58.4
	Sommes recouvrées au titre de l'a.-e. et du RPC	10.1	10.1
	Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le Compte d'a.-e. et du RPC	(96.3)	(89.5)
Total des dépenses		20 622.5	20 088.5
Équivalents temps plein		13 910	13 910

Note : Le 8 mars 2004, la responsabilité de l'Initiative de revitalisation du secteur riverain de Toronto a été transférée du Ministre du Transport au Ministre de RHDCC. Pour 2003-2004, cette initiative est rapportée dans la Section VIII du présent document.

a. Meilleure estimation des autorités totales et des dépenses réelles de RHDCC approuvées en 2003-2004. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et RHDCC et en tenant compte de toutes les activités de DRHC, les autorités totales et les dépenses réelles de RHDCC ont été transférées à RHDCC, telles qu'elles auraient été présentées si RHDCC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

b. Cette dépense législative inclut les contributions du gouvernement en tant qu'employeur à divers plans d'avantages tels que le Compte de pension de retraite de la fonction publique, le Compte de prestation de décès de la fonction publique, le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pension du Canada/Québec. Ce montant est en partie recouvrable du Compte d'a.-e. et du RPC.

c. Ce total exclut le coût estimatif des services offerts par d'autres ministères (dépenses réelles 25,1 millions de dollars).

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles [a]

	2003-2004 redressé [b]			
(en millions de dollars)	**Budget des dépenses [c]**	**Dépenses prévues**	**Autorités**	**Dépenses réelles**
Secteurs d'activités				
Prestations d'assurance-emploi	515,5	515,5	517,1	514,1
Programmes d'emploi	782,0	821,5	773,7	755,1
Compétences en milieu de travail	55,8	55,8	58,1	56,0
Apprentissage	865,5	984,1	937,3	934,2
Travail	183,1	183,1	180,8	179,0
Sans-abri	25,4	160,4	159,5	151,6
Politique, programme et soutien à la prestation des services	215,3	340,3	374,5	368,1
Total des dépenses brutes	2 642,6	3 060,7	3 001,0	2 958,1
Recettes disponibles	(849,5)	(853,5)	(884,6)	(873,7)
Dépenses nettes	1 793,1	2 207,2	2 116,4	2 084,4
Non budgétaire				
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 526,1	1 526,1	1 374,1	1 374,1
Total du ministère	3 319,2	3 733,3	3 490,5	3 458,5
Comptes à fins déterminées				
Assurance-emploi [d]		17 181,1	17 159,8	16 651,0
Autres comptes à fins déterminées		60,5	58,4	58,4
Recouvrements ministériels imputés au Régime de pensions du Canada (RPC)		9,0	10,1	10,1
Régime ministériel des avantages sociaux des employés récupérables du Compte d'a.-e. et du RPC		(90,5)	(96,3)	(89,5)
Total pour RHDCC		20 893,4	20 622,5	20 088,5

Équivalents temps plein	12 574	12 637	13 910	13 910

a. Pour plus d'information concernant les données financières de 2001-2002 et 2002-2003, voir le Rapport ministériel sur le rendement de DRHC de 2002-2003. La comparaison des dépenses réelles de 2001-2002 et 2002-2003 pour RHDCC n'est pas disponible.

b. Les données financières ont été redressées suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. Ces données représentent le meilleur estimé basé sur les dépenses totales pour DRHC, divisées par activité et allouées à chaque ministère.

c. Représente les autorités redressées de RHDCC, tel que publié dans le Budget principal des dépenses de 2004-2005.

d. Les prestations d'a.-e. pour 2003-2004 représentent les prévisions du Budget 2004.

Tableau 3 : Concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activités

Le tableau ci-dessous présente les six résultats stratégiques que RHDCC s'emploie à obtenir pour les Canadiens ainsi que les liens entre les secteurs d'activités (prestations d'assurance-emploi, Programmes d'emploi, compétences en milieu de travail, apprentissage, travail, sans-abri, et politique, programme et soutien à la prestation des service) et les résultats stratégiques.

Secteurs d'activités		Résultats stratégiques						Total
		Soutien du revenu et transitions dans le marché du travail efficaces et efficients	Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant l'investissement dans les compétences, de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences	Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société	Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération	Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance	Prestation de services continue, intégrée et à modes multiples, assurant la satisfaction de la clientèle	
Prestations d'assurance-emploi	ÉTP	6 754						**6 754**
	M$	13 624,6 $						**13 624,6 $**
Programmes d'emploi	ÉTP	2 586						**2 586**
	M$	2 706,0 $						**2 706,0 $**
Compétences en milieu de travail	ÉTP		519					**519**
	M$		96,2 $					**96,2 $**
Apprentissage	ÉTP			463				**463**
	M$			2 317,3 $				**2 317,3 $**
Travail	ÉTP				667			**667**
	M$				179,3 $			**179,3 $**
Sans-abri	ÉTP					241		**241**
	M$					151,6 $		**151,6 $**
Politique, programme et soutien à la prestation des services	ÉTP						2 680	**2 680**
	M$						385,3 $	**385,3 $**
Total	ÉTP	9 340	519	463	667	241	2 680	**13 910**
	M$	**16 330,6 $**	**96,2 $**	**2 317,3 $**	**179,3 $**	**151,6 $**	**385,3 $**	**19 460,3 $**
Autres coûts								
Coûts d'a-e (Coûts d'administration des autres ministères du gouvernement et créances douteuses)								701,0 $
Recouvrement d'indemnisation des accidentés du travail								($72,8)
Total des autres coûts								**628,2 $**
Total RHDCC								**20 088,5 $**

Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles [a]

	2003-2004 redessé [b]		
Recettes par secteur d'activités (en millions de dollars)	Recettes Prévues	Autorités	Recettes Réelles
Recettes disponibles [c]			
Prestations d'assurance-emploi	447,9	455,8	452,9
Programmes d'emploi	152,4	124,3	120,9
Compétences en milieu de travail	37,9	37,6	36,7
Apprentissage	13,5	15,1	14,6
Travail	64,0	73,7	73,7
Sans-abri	-	-	-
Politique, programme et soutien à la prestation des services	137,8	178,1	174,9
Total des recettes disponibles	853,5	884,6	873,7
Recettes non disponibles			
Par type de recettes			
Recouvrement des coûts relatifs aux avantages sociaux des employés	135,3	132,7	132,7
Redressements des créditeurs de l'exercice précédent	-	0,3	0,3
Prêts canadiens aux étudiants	144,2	230,3	230,3
Surplus actuariel	-	2,5	2,5
Divers	1,7	4,5	4,5
Total des recettes non disponibles	281,2	370,3	370,3

a. Voir le Rapport ministériel sur le rendement de 2002-2003 pour les données financières de 2001-2002 et 2002-2003. La comparaison des dépenses réelles de 2001-2002 et 2002-2003 pour RHDCC est impossible car le codage financier ne permet pas de faire la concordance entre les anciens et les nouveaux secteurs d'activités.

b. Les données financières ont été redressées suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC. Ces données représentent le meilleur estimé de ces secteurs d'activités tel qu'il aurait été présenté si RHDCC avait été une entité distincte au 1er avril 2003.

c. Inclut les coûts d'administration recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC.

Tableau 5 : Sommaire des paiements de transfert législatifs par secteur d'activité [a]

	2001-2002	2002-2003	2003-2004 redressé			
(en millions de dollars)	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget des dépenses	Dépenses prévues	Autorités	Dépenses réelles
Prestations d'assurance-emploi						
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,3	0,1	0.2	0.2	0.2	0.2
Apprentissage						
(L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0.7	0.4	2.0	2.0	0.2	0.2
(L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	(2.9)	(31,5)	31.3	31.3	(28,1)	(28,1)
(L) Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	48.6	76.0	56.7	175.3	266.3	266.3
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	332.9	139.6	104.3	104.3	105.2	105.2
(L) Subventions aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du règlement sur les subventions canadiennes pour l'épargne-études de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	334.2	342.9	395.0	395.0	394.1	394.1
(L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	69.7	54.5	93.7	93.7	66.8	66.8
(L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux modalités prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une insdustrie et de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	1.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	784.2	582.2	683.0	801.6	804.5	804.5
Travail						
(L) Paiements d'indemnités à des agents de l'Etat et à des marins marchands	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total des paiements de transfert législatifs	**784,5**	**582,3**	**683,2**	**801,8**	**804,7**	**804,7**

a. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC, ces programmes ont été transférés à RHDCC.

Tableau 6 : Sommaire des paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité[a]

(en millions de dollars)	2001-2002 Dépenses réelles	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 redressé Budget des dépenses	2003-2004 redressé Dépenses prévues	2003-2004 redressé Autorités	2003-2004 redressé Dépenses réelles
SUBVENTIONS						
Programmes d'emploi						
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale	0,4	0,4	8,2	8,2	8,2	0,1
Programme temporaire de revenu dans les pêches	-	-	-	-	8,2	8,0
Subvention relative au Syndrôme respiratoire aigu sévère	-	-	-	-	0,9	0,6
Subventions désignées pour l'Organisation de coopération et de développement économiques	-	-	-	-	0,3	0,1
	0,4	0,4	8,2	8,2	17,6	8,8
Apprentissage						
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions d'enseignement postsecondaire ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	24,9	27,3	28,2	28,2	28,2	28,0
Subvention à la Fondation Peter Gzowski pour l'alphabétisation	-	5,0	-	-	-	-
Subvention au gouvernement du Québec pour assurer un soutien approprié à son programme provincial d'aide aux étudiants	-	53,7	-	-	-	-
Subvention au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pour assurer un soutien approprié à son programme territorial d'aide aux étudiants	-	0,3	-	-	-	-
Subvention au gouvernement du Nunavut pour assurer un soutien approprié à son programme territorial d'aide aux étudiants	-	0,3	-	-	-	-
	24,9	86,6	28,2	28,2	28,2	28,0
Travail						
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prévention des incendies du Canada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Subventions à des organismes nationaux et internationaux pour de l'assistance technique et la coopération internationale dans le domaine du travail	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1
	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1
Sans-abri						
Subventions accordées à des organismes sans but lucratif, des particuliers, des administrations municipales, des conseils de bande ou de tribu et autres organisations autochtones, des établissements de santé publique et d'enseignement, des régies régionales, des entreprises à but lucratif, des organismes et instituts de recherche pour mener des recherches sur l'itinérance afin d'aider les collectivités à mieux comprendre et à répondre efficacement aux besoins des sans-abri	-	-	-	-	0,5	0,2
Politique, programme et soutien à la prestation des services						
Subvention au Conseil canadien sur l'apprentissage	-	-	-	100,0	85,0	85,0
Total des paiements de transfert non législatifs	**25,4**	**87,1**	**36,4**	**136,4**	**131,4**	**122,1**

a. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC, ces programmes ont été transférés à RHDCC.

Tableau 6 : Sommaire des paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité[a]

(en millions de dollars)	2001-2002 Dépenses réelles	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 redressé Budget des dépenses	2003-2004 redressé Dépenses prévues	2003-2004 redressé Autorités	2003-2004 redressé Dépenses réelles
CONTRIBUTIONS						
Programmes d'emploi						
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	481,7	476,9	489,2	521,5	490,2	486,4
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable[b]	-	-	3,4	3,4	-	-
	481,7	476,9	492,6	524,9	490,2	486,4
Apprentissage						
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable[b]	2,8	3,5	-	-	4,0	3,4
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer des initiatives liées à l'élaboration, l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)	2,1	2,0	2,8	2,8	2,4	1,8
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions post-secondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	3,4	0,6	-	-	2,1	1,9
	8,3	6,1	2,8	2,8	8,5	7,1
Compétences en milieu de travail						
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	-	4,3	13,0	13,0	15,1	14,0
Travail						
Programme de partenariat syndical-patronal	0,7	0,5	1,6	1,6	1,6	1,0
Commission du travail	1,1	1,1	1,6	1,6	1,6	0,8
	1,8	1,6	3,2	3,2	3,2	1,8
SOUS-TOTAL des paiements de transfert non législatifs	**491,8**	**488,9**	**511,6**	**543,9**	**517,0**	**509,3**

a. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC, ces programmes ont été transférés à RHDCC.

b. Le montant total inclut dans les niveaux de référence de 2003-2004 pour ces paiements de transfert non législatifs sera transféré du secteur d'activité programmes d'emploi au secteur d'activité apprentissage dans le cadre de la mise à jour des niveaux de référence (MAJANR) de 2005-2006 à 2007-2008.

Tableau 6 : Sommaire des paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité[a]

(en millions de dollars)	2001-2002 Dépenses réelles	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 redressé Budget des dépenses	2003-2004 redressé Dépenses prévues	2003-2004 redressé Autorités	2003-2004 redressé Dépenses réelles
CONTRIBUTIONS (Suite)						
SOUS-TOTAL reporté de la page précédente	491,8	488,9	511,6	543,9	517,0	509,3
Sans-abri						
Contributions aux provinces aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organisations, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada	73,1	148,6	25,4	160,4	119,6	119,6
Contributions accordées à des organismes sans but lucratif, des particuliers, des administrations municipales, des conseils de bande ou de tribu et autres organisations autochtones, des établissements de santé publique et d'enseignement, des régies régionales, des entreprises à but lucratif, des organismes et instituts de recherche pour appuyer les activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada et pour mener des recherches sur l'itinérance afin d'aider les collectivités à mieux comprendre et à répondre efficacement aux besoins des sans-abri	-	-	-	-	17,2	10,1
	73,1	148,6	25,4	160,4	136,8	129,7
Politique, programme et soutien à la prestation des services						
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	-	-	-	-	3,3	1,4
Apprentissage des jeunes enfants et services de garde[b]	-	-	-	25,0	-	-
	-	-	-	25,0	3,3	1,4
TOTAL des paiements de transfert non législatifs	**564,9**	**637,5**	**537,0**	**729,3**	**657,1**	**640,4**

a. Suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et en RHDCC, ces programmes ont été transférés à RHDCC.

b. Élément du Budget 2003 inclut dans les dépenses prévues de DRHC. Cet item est en relation avec la dépense effectuée via le transfert canadien social aux provinces et territoires et ne fait pas parti de RHDCC.

Tableau 7 : Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

Prêts, investissement et avances (en millions de dollars) [a]	2001-2002 Dépenses réelles	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 redressé Dépenses prévues	Autorités	Dépenses réelles
Apprentissage					
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* [b]	1 544,1	1 395,4	1 526,1	1 374,1	1 374,1
Total	**1 544,1**	**1 395,4**	**1 526,1**	**1 374,1**	**1 374,1**

a. Ces ressources ont été transférées suite à la restructuration du 12 décembre 2003 de DRHC en DSC et RHDCC.

b. La diminution des dépenses prévues pour les prêts est due à l'impact des remboursements de prêts des emprunteurs.

Tableau 8 : Passif éventuel

Passifs éventuels (en millions de dollars)	Montant des passifs éventuels au 31 mars 2002	au 31 mars 2003	au 31 mars 2004
Prêts			
Programme Canadien de prêts aux étudiants	802,1	681,4	444,3
Litiges	2,1	0,1	0,2
Total	**804,2**	**681,5**	**444,5**

Tableau 9 : Frais d'utilisation

Frais d'utilisation	Type de frais (R) or (O) [a]	Pouvoir d'établissement des frais	2003-2004 Revenu prévu (000 $)	Revenu réel (000 $)	Coût total (000 $)	Norme de rendement [b]	Résultats liés au rendement [c]
Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail							
Frais d'administration	(O)	*Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*	1 700	1 913	3 400	n/a	n/a
Autre initiative - Travail							
Frais des services de protection contre l'incendie	(O)	*Loi sur la Gestion des finances publiques*	32	14	3 334	n/a	n/a
Total des frais d'utilisation			**1 732**	**1 927**	**6 734**		

Frais d'utilisation	Type de frais (R) or (O) [a]	Pouvoir d'établissement des frais	Années de planification 2004-2005 Revenu prévu (000 $)	2004-2005 Coût total estimatif (000 $)	2005-2006 Revenu prévu (000 $)	2005-2006 Coût total estimatif (000 $)	2006-2007 Revenu prévu (000 $)	2006-2007 Coût total estimatif (000 $)
Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail								
Frais d'administration	(O)	*Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*	2 000	3 500	2 100	3 600	2 200	3 700
Autre initiative - Travail								
Frais des services de protection contre l'incendie	(O)	*Loi sur la Gestion des finances publiques*	60	3 400	60	3 500	60	3 600
Total des frais d'utilisation			**2 060**	**6 900**	**2 160**	**7 100**	**2 260**	**7 300**

a. Frais réglementaires (R) ou autres produits et services (O).

b. Le programme du Travail va étudier ses normes de rendement dans le but de présenter cette information dans le prochain Rapport ministériel sur le rendement.

c. Le programme du Travail présentera ses résultats liés au rendement lorsque les normes de rendement seront établies.

Détails sur les paiements de transfert

Ressources humaines et Développement des compétences Canada gère un nombre important de programmes de paiements de transfert. Ces programmes soutiennent les gens, les communautés, les travailleurs, d'autres ordres de gouvernement et les organisations autochtones dans leurs efforts concertés pour améliorer le développement humain. RHDCC est assujetti à la politique révisée du Conseil du Trésor sur les paiements de transfert, laquelle a pris effet le 1er juin 2000. La politique exige que les ministères déposent un rapport sur ces programmes de paiements de transfert d'une valeur d'au moins 5 millions de dollars. Ce faisant, le ministère témoigne de la volonté d'assurer une saine gestion des paiements de transfert et des comptes qu'il rend à leur sujet.

Conformément à la politique sur les paiements de transfert, le ministère a produit de la documentation qui décrit chacun des programmes financés à même le Trésor, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte des ces objectifs. Le tableau ci-dessous dresse la liste des paiements de transfert et des fiches techniques qui représentent chacun des programmes évalués à plus de 5 millions de dollars.

Les dépenses réelles reflètent les coûts des programmes et excluent les ressources de fonctionnement nécessaires pour les exécuter.

Paiements de transfert non législatifs par secteurs d'activités (Dépenses réelles 2003-2004 : 762,5 millions de dollars (M $))		
Programmes connexes (Modalités)		
SUBVENTIONS	Dépenses réelles	Pour plus d'information, voir
Programmes d'emploi Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale	0,1 M$	Fiche technique 1
Programme temporaire de revenu dans les pêches	8,0 M$	Fiche technique 2
Subvention relative au Syndrome respiratoire aigu sévère	0,6 M$	
Subventions désignées à l'Organisation de coopération et de développement économiques	0,1 M$	
Apprentissage Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions d'enseignement postsecondaire ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation -Programme national d'alphabétisation	28,0 M$	Fiche technique 3

SUBVENTIONS (suite)	Dépenses réelles	Pour plus d'information, voir
Sans-abri Subventions accordées à des organismes sans but lucratif, des particuliers, des administrations municipales, des conseils de bande ou de tribu et autres organisations autochtones, des établissements de santé publique et d'enseignement, des Régies régionales, des entreprises à but lucratif, des organismes et instituts de recherche pour mener des recherches sur les sans-abri afin d'aider les collectivités à mieux comprendre et à répondre efficacement aux besoins des sans-abri	0,2 M$	Fiche technique 4
Travail Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies (7 000 $)	0,0 M$	
Prévention des incendies du Canada (19 000 $)	0,0 M$	
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail (15 000 $)	0,0 M$	
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes (9 720 $)	0,0 M$	
Subventions à des institutions internationales du domaine du travail pour faire face aux répercussions de la mondialisation sur le travail (75 000 $)	0,1 M$	
Politique, programme et soutien à la prestation des services Subvention au Conseil canadien sur l'apprentissage	85,0 M$	Fiche technique 5

CONTRIBUTIONS	Dépenses réelles	Pour plus d'information, voir
Programmes d'emploi Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien -Stratégie emploi jeunesse -Stratégie de développement des ressources humaines autochtones -Projets pilotes concernant les travailleurs âgés -Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones et projet de Voisey's Bay	486,4 M$	Fiche technique 1 Fiche technique 6 Fiche technique 8 Fiche technique 9
Compétences en milieu de travail Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien -Programme des conseils sectoriels	14,0 M$	Fiche technique 7

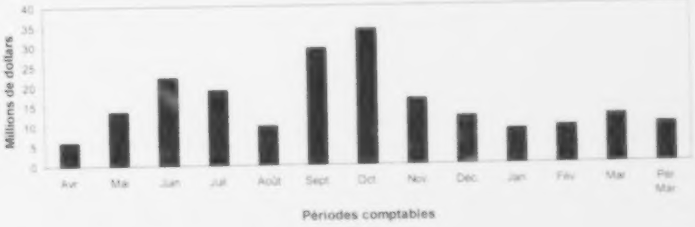
CONTRIBUTIONS (suite)	Dépenses réelles	Pour plus d'information, voir
Apprentissage Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable	3,4 M$	
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)	1,8 M$	
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions post-secondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	1,9 M$	Fiche technique 3
Travail Programme de partenariat syndical-patronal Commission du travail	 1,0 M$ 0,8 M$	
Sans-abri Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organisations, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada	119,6 M$	Fiche technique 4
Contributions accordées à des organismes sans but lucratif, des particuliers, des administrations municipales, des conseils de bande ou de tribu et autres organisations autochtones, des établissements de santé publique et d'enseignement, des régies régionales, des entreprises à but lucratif, des organismes et instituts de recherche pour appuyer les activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada et pour mener des recherches sur l'itinérance afin d'aider les collectivités à mieux comprendre et à répondre efficacement aux besoins des sans-abri	10,1 M$	Fiche technique 4
Politique, programme et soutien à la prestation des services Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	1,4 M$	

FICHE TECHNIQUE Nº 1

Stratégie emploi jeunesse
(Dépenses réelles en 2003-2004 : 202,5 millions de dollars)

Objectifs	C'est par le biais de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) que le gouvernement du Canada s'est engagé à aider les jeunes, particulièrement ceux confrontés à des obstacles à l'emploi, à obtenir les renseignements et à acquérir les compétences, de même que l'expérience et les capacités dont ils ont besoin pour effectuer une transition sans heurt vers le marché du travail.	
Résultats escomptés et finaux	La SEJ de RHDCC est venue en aide à 74 902 jeunes Canadiens (ce chiffre comprend les 69 150 nouvelles inscriptions et les 5 752 jeunes qui ont continué à recevoir des services de l'an dernier), dont 7 742 ont trouvé du travail ou se sont lancés en affaires et environ 51 754 sont retournés aux études.	
Partenaires	Les initiatives financées dans le cadre de la SEJ relèvent de RHDCC, mais sont rendues possibles grâce aux efforts collectifs des 13 ministères et organismes fédéraux suivants : Agriculture et Agroalimentaire Canada; Agence canadienne d'inspection des aliments; Patrimoine canadien; Agence canadienne de développement international; Société canadienne d'hypothèques et de logement; Pêches et Océans Canada; ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; Environnement Canada; Affaires indiennes et du Nord du Canada; Industrie Canada; Conseil national de recherches du Canada; Ressources naturelles Canada; Parcs Canada.	
Étapes clés		
Date de renouvellement	Mars 2008	
Évaluation effectuée (programmes précédents)	1997	Évaluation sommative de Placements carrière-été.
	1998-1999	Évaluation sommative de Services jeunesse Canada. SEJ : évaluation formative de Jeunes stagiaires Canada et d'autres initiatives à l'intention des jeunes offertes par DRHC. Évaluation interministérielle de la SEJ.
	2000-2001	Rapport de synthèse : • Évaluation de Services jeunesse Canada (étude longitudinale). • Évaluation sommative des programmes offerts par DRHC dans le cadre de Jeunes stagiaires, qui relève de la SEJ. • Phase I de l'évaluation interministérielle de la SEJ.
	2001-2002	Rapport de synthèse : • Phases II et III de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada. • Phase II de l'évaluation interministérielle de la SEJ (regroupement de la SEJ et d'autres programmes jeunesse fédéraux).
	2003-2004	Conception détaillée de l'évaluation interministérielle formative de la SEJ.
Évaluation prévue	2004-2005	Exécution de l'évaluation formative de la SEJ.
	2007-2008	Évaluation sommative interministérielle.

Déboursés mensuels



FICHE TECHNIQUE Nº 2

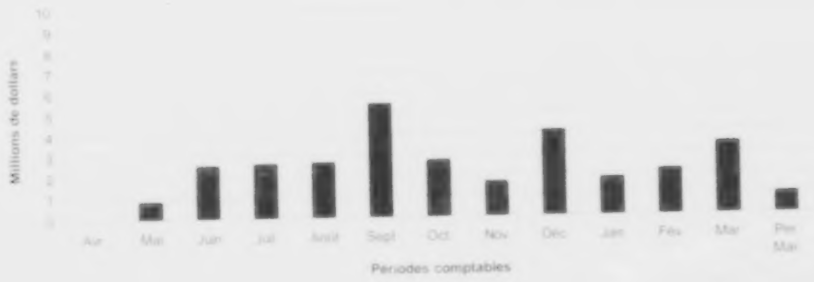
Programme temporaire de revenu dans les pêches (Dépenses réelles en 2003-2004 : 8 M$)	
Objectifs	Le Programme temporaire de revenu dans les pêches prévoyait un soutien du revenu temporaire, accordé sous la forme d'une subvention, pour les pêcheurs et les travailleurs d'usine de transformation du poisson qui étaient durement touchés par la fermeture des stocks de morue et de crabe. La subvention visait à combler le fossé entre la fin des prestations d'assurance-emploi et le commencement de projets de création d'emplois à court terme, administrés par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et par l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec. Le Programme a fourni une aide financière aux pêcheurs et travailleurs d'usine de transformation du poisson touchés qui auraient probablement éprouvé des difficultés financières par suite de la fermeture des pêches.
Résultats escomptés et finaux	En tout, 2 702 clients ont reçu une aide. Le montant de la subvention correspondait soit au taux de prestations antérieur de la personne admissible ou à 325 $ par semaine, soit le moins élevé des deux montants, jusqu'à concurrence de 3 900 $.
Partenaires	RHDCC a collaboré avec l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, avec l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, avec le ministère des Pêches et des Océans ainsi qu'avec les provinces pour aider le plus possible les travailleurs et les collectivités touchées.
Étapes clés	
Date de renouvellement	Le Programme a pris fin le 6 septembre 2003. Il a été approuvé pour une période de 19 semaines commençant le 27 avril 2003 et se terminant le 6 septembre 2003.
Évaluation effectuée	Aucune
Évaluation prévue	Une évaluation du Programme est en voie de réalisation et sera terminée en 2004-2005.

Déboursés mensuels

FICHE TECHNIQUE Nº 3

Programme national d'alphabétisation (Dépenses réelles en 2003-2004 : 29,9 M$)	
Objectifs	• Augmenter le nombre d'activités d'apprentissage et le taux de participation à celles-ci pour permettre aux gens d'améliorer leurs capacités de lecture et d'écriture. • Faire en sorte que la vie sociale, économique et politique du Canada soit plus accessible aux personnes ayant des capacités de lecture et d'écriture limitées.
Résultats escomptés	• Meilleure connaissance et compréhension des problèmes liés à l'alphabétisation. • Échange et coordination d'information améliorés. • Élargissement de la base de données probantes et détermination des lacunes. • Plus grande capacité des partenaires du Secrétariat de régler les questions d'alphabétisation. • Intégration des questions liées à l'alphabétisation et au langage clair et simple dans les politiques et les pratiques des établissements. • Plus grandes possibilités d'alphabétisation offertes aux Canadiens ayant des capacités de lecture et d'écriture limitées.
Partenariats	• Provinces et territoires, organismes non gouvernementaux, entreprises, travailleurs, secteur bénévole et communautaire, et autres ministères.
Résultats obtenus	• Soutien des projets d'alphabétisation, au moyen de subventions et de contributions, grâce auxquels les organismes canadiens peuvent davantage exécuter des programmes d'alphabétisation qui ont pour effet d'élargir les possibilités d'alphabétisation des Canadiens ayant des capacités de lecture et d'écriture limitées. • Établissement de partenariats avec les intervenants, qui favorisent l'utilisation plus stratégique des ressources affectées à l'alphabétisation.
Étapes clés	
Date de renouvellement	31 mars 2005
Élaboration d'un cadre d'évaluation	Achèvement prévu en septembre 2004.
Évaluation effectuée	Rapport d'évaluation terminé en janvier 2003.
Évaluation prévue	Une évaluation formative est prévue en 2005-2006 et une évaluation sommative en 2007-2008.

Déboursés mensuels



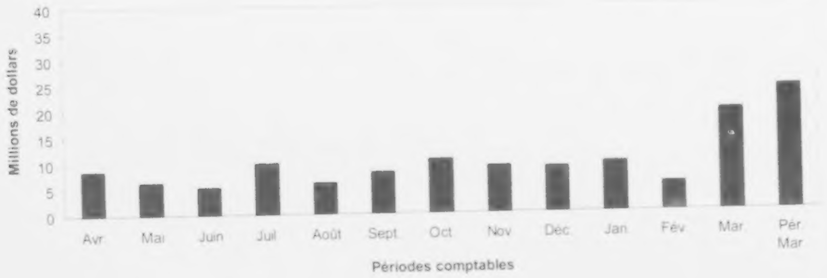
FICHE TECHNIQUE Nº 4

Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) (Dépenses réelles en 2003-2004 : 129,9 M$)	
Objectifs	**Initiative originale :** • Alléger le fardeau des personnes sans abri en augmentant les services, par exemple, en offrant davantage de places dans les refuges ou davantage de logements d'appoint aux résidents permanents des refuges. • Faire connaître une série de programmes et d'initiatives coordonnés de lutte contre l'itinérance. • Renforcer la capacité des collectivités en rassemblant les fournisseurs de services locaux pour qu'ils élaborent des plans destinés à répondre aux besoins des gens d'une manière transparente et coordonnée. • Favoriser de vastes partenariats entre les intervenants (secteurs privé, sans but lucratif, bénévole et communautaire, organisations de travailleurs, grand public et tous les ordres de gouvernement) pour qu'ils s'attaquent à l'itinérance au niveau communautaire. • Créer une base d'informations et de connaissances sur l'itinérance et en faire bénéficier les parties concernées ainsi que le grand public. **Initiative prolongée :** • Élaborer un continuum de services de soutien pour aider les sans-abri canadiens à se sortir de l'itinérance et pour éviter que les personnes à risque deviennent des sans-abri. Pour ce faire, fournir aux collectivités les outils dont elles ont besoin pour mettre en place différentes interventions visant à offrir aux personnes et aux familles sans abri des conditions de vie stables; encourager l'autonomie quand c'est possible; prévenir l'itinérance chez les personnes à risque. • Veiller à ce que les collectivités développent des capacités durables pour lutter contre l'itinérance, en favorisant leur leadership et la prise en charge, par les secteurs public, privé et sans but lucratif, des solutions au problème de l'itinérance au Canada.
Résultats escomptés	**Initiative originale :** • Mobiliser tous les secteurs de la société dans la lutte contre l'itinérance. • Adopter un vaste continuum de mesures de soutien. • Alléger le fardeau des sans-abri. **Initiative prolongée :** • Augmentation des moyens et des ressources de la collectivité pour lutter contre l'itinérance; projets et partenariats créés par les collectivités pour améliorer les services et les installations destinés aux sans-abri (des mesures d'urgence aux services de prévention); processus décisionnel amélioré et plus inclusif relativement aux investissements; meilleure prise en charge du processus et des solutions par la collectivité; meilleure connaissance de la nature de l'itinérance et des réponses efficaces. • Meilleur accès à l'information; meilleures informations et données sur la population des sans-abri et sur le phénomène de l'itinérance; davantage de recherches comparatives; application, échange et mise en commun accrus des connaissances et des pratiques exemplaires.

Fiche technique N° 4 (suite)

	• Réponse concertée de la part des secteurs en ce qui a trait à la lutte contre l'itinérance; inclusion de l'itinérance dans les options stratégiques de tous les ordres de gouvernement; plus large éventail de partenariats; coopération entre les ministères fédéraux dans le dossier des sans-abri.
Étapes clés	
Date de renouvellement	La prolongation de l'INSA pour une période de trois ans a été annoncée dans le Budget de février 2003.
Évaluation effectuée	• Évaluation formative (terminée en 2002-2003). • Évaluations des plans communautaires (terminées en septembre 2003).
Évaluation prévue	Évaluation sommative (des effets de l'Initiative à longue échéance) devant se terminer en mars 2006.

Déboursés mensuels



FICHE TECHNIQUE Nº 5

Subvention accordée au Conseil canadien sur l'apprentissage (Dépenses réelles en 2003-2004 : 85 M$)	
Objectifs	Promouvoir et soutenir la prise de décisions à partir de données probantes dans tous les secteurs de l'apprentissage continu, en informant régulièrement les Canadiens des progrès accomplis dans ce domaine et en préconisant l'échange de connaissances et de renseignements entre les partenaires apprenants.
Résultas escomptés et finaux	• Ensemble intégré pancanadien d'indicateurs permettant de diffuser les résultats obtenus tout au long de l'apprentissage. • Amélioration des données et de l'information sur l'apprentissage pour donner suite aux priorités dans le domaine de l'apprentissage. • Prise de décisions plus judicieuses à partir de données probantes par les personnes utilisant l'information sur l'apprentissage, notamment les citoyens et les responsables du système d'apprentissage, et amélioration des résultats obtenus par les Canadiens au chapitre de l'apprentissage. • Renforcement de la collaboration entre les organismes oeuvrant à la mise en commun de l'information au Canada, recours plus grand aux pratiques efficaces par les décideurs du système d'apprentissage et meilleur accès aux données et à l'information.
Date de renouvellement	s/o
Évaluation effectuée	s/o
Évaluation prévue	• Effectuer une évaluation formative dans les 30 mois suivant la signature de l'entente de financement qui régit la subvention. • Effectuer un évaluation sommative indépendante dans les 48 mois suivant la signature de l'entente de financement qui régit la subvention.

Déboursés mensuels

FICHE TECHNIQUE Nº 6

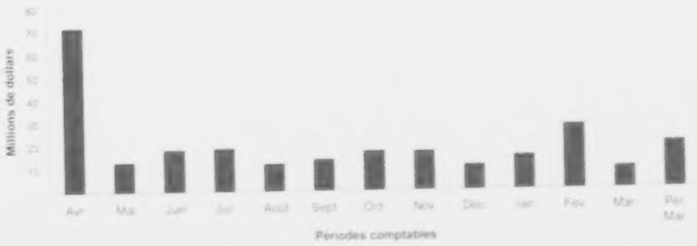
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) (Dépenses réelles en 2003-2004 : 260 M$)[a]

Objectifs	Aider les organismes autochtones à élaborer et à mettre en œuvre des programmes d'aide à l'emploi et des programmes jeunesse ainsi que des services de garde adaptés aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ces programmes visent à : • aider les Autochtones à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi et à le conserver, et réaliser ainsi des économies en prestations de soutien du revenu; • aider les jeunes Autochtones (âgés normalement de 15 à 30 ans) à se préparer au marché du travail, à obtenir un emploi et à le garder ainsi qu'à réussir leur transition vers le marché du travail, et augmenter ainsi le taux de participation au marché du travail; • accroître les services de garde de qualité offerts aux membres des Premières nations et aux Inuits, augmentant ainsi la disponibilité de services distincts et divers au sein de ces collectivités vers un niveau comparable à celui de la population active.
Résultats escomptés et finaux[b]	Une aide a été accordée à 46 106 clients autochtones, dont 21 581 ont obtenu un emploi ou sont devenus travailleurs autonomes, et à 7 746 jeunes qui sont retournés aux études. De plus, on a subventionné 7 500 places en garderie, lesquelles sont toutes occupées.
Partenaires	En tout, 79 Ententes sur le développement des ressources humaines autochtones (EDRHA) ont été signées avec des organisations autochtones.
Étapes clés	
Date de renouvellement	1er avril 2005
Évaluation effectuée	Le rapport d'examen de la phase I de la SDRHA est censé être publié en décembre 2004. Cet examen porte sur la quatrième année du mandat de cinq ans (1999-2004) des Ententes sur le développement des ressources humaines autochtones, et plus particulièrement sur les activités de planification, les partenariats, la gestion horizontale et le renforcement des capacités.
Évaluation prévue	Avec la collaboration étroite des partenaires, RHDCC compte évaluer davantage les Ententes sur le développement des ressources humaines autochtones, afin de mieux cerner les résultats obtenus et les leçons à tirer. La phase II de l'examen devrait commencer à l'automne de 2004.

a. Ne comprend pas les 97.6 M$ provenant de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi.*

b. Ces résultats sont fondés sur le financement global du programme au titre du Trésor et de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi.* Seuls les résultats obtenus au titre du Trésor sont méconnus.

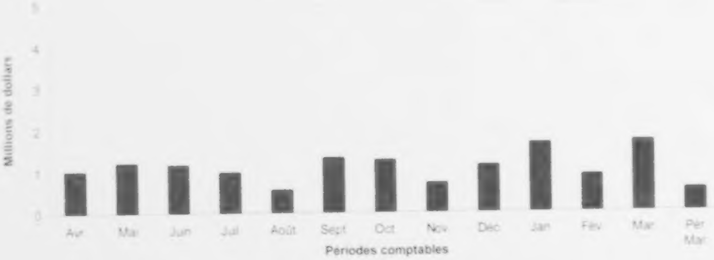
Déboursés mensuels



FICHE TECHNIQUE Nº 7

Programme des conseils sectoriels (Dépenses réelles en 2003-2004 : 14 M$)	
Objectifs	Le but ultime du Programme des conseils sectoriels est double : continuer de miser sur les partenariats existants et établir de nouvelles relations pour : • garantir que les Canadiens puissent acquérir les compétences et les connaissances dont ils ont besoin pour participer au marché du travail en constante évolution et axé sur les compétences; • favoriser l'efficacité et l'efficience du marché du travail dans des secteurs spécifiques de l'économie canadienne. Les quatre grands objectifs à long terme du Programme demeurent les mêmes, soit : • favoriser l'apprentissage et le perfectionnement professionnel dans l'industrie; • améliorer le système d'apprentissage pour qu'il réponde mieux aux besoins de l'industrie; • renforcer la capacité de l'industrie à embaucher des travailleurs, à les conserver et à résoudre les problèmes reliés aux ressources humaines; • réduire les obstacles à la mobilité de la main-d'oeuvre.
Résultats escomptés	Le Programme des conseils sectoriels misera encore sur les partenariats établis avec les conseils sectoriels afin d'atteindre les objectifs à court terme suivants : • encourager l'industrie à collaborer, à intervenir et à investir davantage; • dégager un meilleur consensus et une meilleure compréhension des dossiers touchant les compétences, les besoins des professions et le marché du travail; • accroître l'offre et l'utilisation des produits et services afin d'aider l'industrie à relever les défis en matière de ressources humaines; • accroître l'offre de produits et de mécanismes afin de faciliter l'intégration au marché du travail et l'avancement professionnel.
Partenariats	Le Programme des conseils sectoriels est exécuté par l'entremise des conseils sectoriels, formés de représentants d'entreprises, d'organismes gouvernementaux, de groupes professionnels, ainsi que de travailleurs et d'éducateurs.
Étapes clés	
Date de renouvellement	Mars 2007
Évaluation effectuée	Aucune évaluation officielle n'a été réalisée à ce jour.
Évaluation prévue	L'évaluation formative du Programme des conseils sectoriels a été amorcée et devrait prendre fin d'ici décembre 2006. Des rapports provisoires sont prévus en août 2005 et en mars 2006. Une évaluation sommative des Partenariats sectoriels est prévue en 2006-2007.

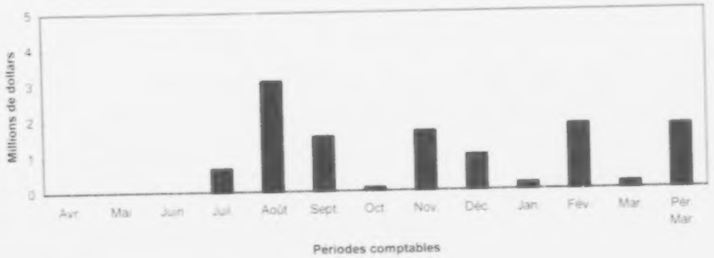
Déboursés mensuels



FICHE TECHNIQUE Nº 8

Projets pilotes concernant les travailleurs âgés (Dépenses réelles en 2003-2004 : 11,9 M$)	
Objectif	Soutenir la réalisation de projets pilotes novateurs visant la réintégration durable de travailleurs âgés déplacés dans le marché du travail ou le maintien en fonction de travailleurs âgés risquant d'être déplacés. Cet objectif s'inscrit dans les priorités de RHDCC en matière d'investissement dans les ressources humaines, qui visent à aider les clients ayant des besoins et des problèmes particuliers sur le marché du travail ainsi qu'à accroître les partenariats pour améliorer et intégrer les programmes et les mesures de prévention.
Résultats escomptés et finaux	• RHDCC a approuvé la mise sur pied de 34 nouveaux projets pour 2003-2004 et le maintien des activités réalisées dans le cadre de 26 autres projets pilotes. • En tout, 5 896 travailleurs âgés ont reçu de l'aide dans le cadre des activités existantes et 1 833 autres ont bénéficié de nouveaux projets pilotes.
Partenaires	Les projets pilotes pour travailleurs âgés constituent une initiative des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Gouvernements provinciaux et territoriaux participants : Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Québec, Manitoba, Saskatchewan, Colombie-Britannique, Yukon*, Territoires-du-Nord-Ouest et Nunavut*. *Le Yukon et le Nunavut ont décidé de ne pas participer aux projets pilotes en 2003-2004. (L'Ontario et l'Alberta ne participent pas aux projets.)
Étapes clés	
Date de renouvellement	Le programme prend fin le 30 mai 2005.
Évaluation effectuée	Les évaluations des projets pilotes ayant pris fin le 31 mars 2004 ou avant sont toujours en cours et certaines sont presque terminées. Dans le cas des projets entrepris au cours de 2004-2005, chaque administration participante doit présenter à RHDCC deux rapports sur les résultats en matière d'emploi. Le premier consistera en une enquête de suivi après 30 jours et le second en une enquête de suivi après 12 mois. Les résultats serviront à effectuer l'évaluation globale.
Évaluation prévue	Les évaluations définitives des projets ayant pris fin le 31 mars 2004 ou avant devront être communiquées à RHDCC au plus tard le 31 mars 2005. L'enquête de suivi après 30 jours doit être communiquée à RHDCC d'ici au 15 mai 2005. En ce qui concerne le Québec, une enquête de suivi après 12 semaines doit être transmise à RHDCC d'ici au 31 août 2005. RHDCC doit recevoir l'enquête de suivi après 12 mois au plus tard le 30 avril 2006.

Déboursés mensuels



FICHE TECHNIQUE Nº 9

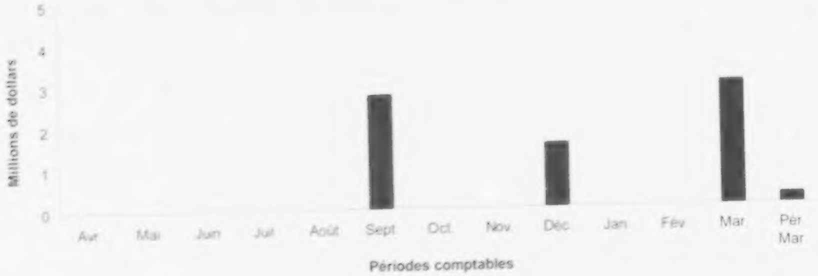
Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA) et projet de Voisey's Bay (Dépenses réelles en 2003-2004 : 7,4 M$)

Objectifs	• L'objectif global des PCEA est de créer des emplois permanents qui procureront des avantages durables aux gens, aux familles et aux collectivités autochtones. • Les PCEA ont pour but de permettre au plus grand nombre possible d'Autochtones de profiter des retombées d'importants projets de développement économique, grâce à des partenariats. • L'initiative de Voisey's Bay permettra à des Autochtones d'acquérir les compétences nécessaires pour profiter des perspectives d'emploi à la mine ainsi que des possibilités liées aux retombées connexes.
Résultas escomptés et finaux	Résultats du projet de Voisey's Bay : • Évaluation de 1 031 clients autochtones pouvant participer au projet. • Inscription de 77 clients à des cours de formation. • Emploi de 601 Autochtones sur le chantier de construction en 2003-2004; de ce nombre, 385 ont reçu une aide du programme de subventions salariales de la Joint Employment and Training Authority (JETA). • Dans l'ensemble, 704 interventions ont été amorcées auprès des clients et 521 ont été menées à bien. • La JETA a également offert aux clients des services d'orientation de carrière et de maintien en fonction ainsi qu'une formation préalable à l'emploi.
Partenaires	RHDCC unit ses efforts à ceux des gouvernements provinciaux et territoriaux, de l'industrie, de groupes autochtones et d'autres organismes pour établir les partenariats requis pour l'accès au financement au titre des PCEA. Dans le cadre d'un projet pilote réalisé aux fins des PCEA, RHDCC a participé à la création d'un partenariat entre la Voisey's Bay Nickel Company, la nation innu, la Labrador Inuit Association, la nation métis du Labrador ainsi que la province de Terre-Neuve-et-Labrador, pour mettre en place des programmes et services destinés à préparer les Autochtones à des emplois à long terme reliés au projet de Voisey's Bay. Ces organismes ont établi un partenariat appelé la Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority (JETA).
Étapes clés	
Date de renouvellement	Sans objet pour l'instant.
Évaluation effectuée	Aucune évaluation n'a été réalisée jusqu'ici.
Évaluation prévue	Pour chaque projet mis sur pied dans le cadre des PCEA, un cadre d'évaluation expliquera clairement aux partenaires comment RHDCC procédera à l'évaluation du projet et quelles données devront être recueillies; ce cadre sera assorti d'un calendrier de production de rapports. Il convient d'indiquer que les travaux d'évaluation des projets des PCEA seront fonction des dates respectives auxquelles ils seront amorcés. La méthode d'évaluation consistera à faire l'analyse environnementale des collectivités et à rassembler des données de base avant le début des projets dans le cadre des PCEA, à examiner de façon continue les données de contrôle des PCEA, à mener des enquêtes auprès des clients, à effectuer des études de cas au sujet des collectivités et des projets, à interroger les participants et à organiser des groupes de discussion. Des rapports annuels provisoires seront produits à compter de 2005-2006. Le rapport de synthèse définitif sur les résultats des évaluations des projets des PCEA sera terminé en 2008. Les études de cas portant sur les collectivités et les projets seront terminées à la fin de la deuxième et de la quatrième année du programme; une évaluation formative est prévue pour la deuxième année (2005-2006) et une évaluation sommative pour la dernière année (2006-2007).

Fiche technique N° 9 (suite)

	Le processus d'évaluation du projet de Voisey's Bay, qui constitue le projet pilote des PCEA, a été amorcé en partenariat avec la JETA. Un protocole d'entente signé par RHDCC et par la JETA expose le cadre d'évaluation. En 2003, RHDCC a signé avec la JETA une entente de contribution prévoyant l'exécution de programmes qui aideront les Autochtones du Labrador à obtenir des emplois permanents à la mine ou au chantier de Voisey's Bay lorsque le site sera opérationnel en 2006.

Déboursés mensuels



Fondations (subventions conditionnelles)

Fondation d'alphabétisation du Collège Frontière

Objectif de la Fondation
La Fondation d'alphabétisation du Collège Frontière aide à financer les activités du Collège Frontière, organisme voué à l'alphabétisation, dont les bénévoles enseignent la lecture et l'écriture partout au Canada et qui crée un environnement favorable à l'apprentissage continu. Il répond aux besoins d'apprentissage particuliers des gens de toutes les régions.

Montant et date du financement	Utilisation prévue des fonds	Résultats attendus	Résultats réels
12 millions de dollars accordés le 31 mars 2000.	Le fonds de dotation aide le Collège Frontière à accroître le nombre de sections régionales d'universités et le nombre de tuteurs, en plus de créer des partenariats de formation en tutorat avec des organismes nationaux servant les jeunes au Canada.	Le fonds de dotation devrait donner plus de visibilité au Collège Frontière et aux services qu'il offre au Canada, augmentant ainsi le nombre d'étudiants inscrits à son programme.	Le projet étant fondé sur une entente de cinq ans, aucun résultat final n'a encore été donné. Cependant, en s'appuyant sur le rapport annuel de 2003, la Fondation a déjà : • rendu possible la dotation en personnel du programme d'anglais langue seconde; • soutenu le travail du coordonnateur d'alphabétisation familiale visant à aider les familles dans leurs activités d'apprentissage, par la donation de livres; • créé un plus grand nombre de possibilités réelles de développement professionnel et de réseautage pour les bénévoles et les parents responsables de groupes de lecture; • soutenu le travail des coordonnateurs de Clubs des devoirs visant à maintenir les clubs de devoirs communautaires; • soutenu le recrutement, la formation et le placement d'enseignants ouvriers dans les zones rurales de la C.-B., du Manitoba et du Québec, où des travailleurs migrants marginalisés bénéficient d'un tutorat. La Fondation a maintenu ses activités de collecte d'argent pour renforcer le fonds.

Fondation Peter Gzowski pour l'alphabétisation

Objectif de la Fondation
La Fondation accorde des fonds en un versement unique et permet aux entreprises et aux citoyens qui ont appuyé le travail de Peter Gzowski dans le domaine de l'alphabétisation de faire des dons en son nom.

Montant et date du financement	Utilisation prévue des fonds	Résultats attendus	Résultats réels
5 millions de dollars accordés le 31 mars 2003.	Activités d'alphabétisation qui appuient la coordination nationale du Tournoi de golf international Peter Gzowski (PGI) pour l'alphabétisation. Activités d'alphabétisation qui appuient la collecte de fonds et la sensibilisation du public à l'alphabétisation à l'échelle locale. Activités d'alphabétisation qui font la promotion de l'alphabétisation et permettent de recueillir des fonds pour cette cause au Canada.	• Sensibilisation accrue du public à l'alphabétisation et soutien de l'alphabétisation • Collecte de fonds • Promotion de l'alphabétisation et de son importance • Activités d'alphabétisation faisant la promotion de l'alphabétisation et permettant de recueillir des fonds pour cette cause au Canada.	• Des progrès ont été réalisés grâce au Tournoi de golf PGI pour l'alphabétisation qui a permis de recueillir 637 289 $ en 2003-2004 (par l'entremise de 15 PGI); PGI demeure le principal collecteur de fonds et organisme de sensibilisation à l'alphabétisation au Canada. Après 18 ans d'activités, PGI continue d'accroître ses revenus et de diminuer ses coûts. Avec le soutien du financement, tous les fonds recueillis ont été affectés à des programmes locaux d'alphabétisation.

Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a été créée en vertu de la *Loi d'exécution du budget*, de 1998. Selon la *Loi*, le ministre de Développement des ressources humaines Canada (maintenant Ressources humaines et Développement des compétences Canada) doit présenter au Parlement des rapports sur la Fondation, notamment le rapport annuel de la Fondation.

Le fonds de dotation est géré conformément à l'entente de financement conclue entre la Fondation et le gouvernement du Canada, représenté par les ministres des Finances et de Développement des ressources humaines Canada (maintenant Ressources humaines et Développement des compétences Canada). Pour obtenir plus d'information sur la Fondation, prière de consulter le site www.boursesmillenaire.ca.

Objectif de la Fondation

Accroître l'accès aux études postsecondaires en accordant des bourses aux étudiants qui ont besoin d'aide financière et qui ont un bon dossier scolaire.

Montant et date du financement	Utilisation prévue des fonds	Résultats attendus	Résultats réels
La Fondation a été établie en 1998 en tant qu'organisme indépendant doté d'un capital de 2,5 milliards de dollars dans le but d'administrer les bourses aux étudiants pour une période de dix ans, à compter de 2000.	Accorder chaque année des bourses d'une valeur moyenne de 3 000 $ à des étudiants de niveau postsecondaire, en fonction de leurs besoins financiers.	Chaque année, environ 90 000 étudiants ayant des besoins financiers confirmés reçoivent une bourse d'études du millénaire.	En tout, 94 256 bourses d'un montant total de 288 791 277 $ ont été versées à des étudiants.
	Remettre chaque année des bourses d'excellence du millénaire (bourse d'entrée), d'une valeur de 4 000 $ ou 5 000 $, selon le type de bourse, à des étudiants qui entament des études postsecondaires pour la première fois et qui ont un bon dossier scolaire.	Chaque année, plus de 900 étudiants de niveau postsecondaire reçoivent une bourse d'excellence du millénaire (bourse d'entrée).	Une bourse d'excellence (d'entrée) a été attribuée à 916 lauréats.
	À partir de septembre 2003, remettre chaque année des bourses nationales en cours d'études d'une valeur de 4 000 $ ou 5 000 $, selon le type de bourse, aux étudiants déjà engagés dans des études postsecondaires.	Depuis 2003, la Fondation accorde annuellement une bourse nationale en cours d'études à au plus 1 200 étudiants de niveau postsecondaire.	Une bourse en cours d'études a été attribuée à 822 étudiants.
	Organiser un programme de recherche sur les facteurs déterminant l'accès aux études supérieures et sur l'impact des programmes actuels d'aide financière sur le comportement des étudiants.	Améliorer l'accès aux études postsecondaires afin que les Canadiens acquièrent les compétences dont ils ont besoin pour prendre part à la vie économique et sociale en constante évolution.	Huit études de recherche ont été publiées en 2003.

Note : Une évaluation à mi-parcours menée en 2003 a, entre autres conclusions, proposé que les ententes de prestation en vigueur conclues entre la Fondation et la plupart des provinces puissent être modifiées afin d'améliorer l'accès aux études postsecondaires. Dans la plupart des provinces, les boursiers reçoivent une bourse et un prêt d'études dont la valeur est réduite d'un montant équivalant à celui de la bourse – ainsi, le montant total que reçoivent les étudiants est en fait égal à celui du prêt avant que celui-ci ne soit réduit. Selon le rapport d'évaluation, pour améliorer l'accès aux études, les étudiants devraient disposer d'un montant global de financement plus élevé – c.-à-d. le montant de leur bourse plus le montant total de leur prêt d'études. La Fondation a déclaré dans son rapport annuel que des recherches et consultations permanentes sont menées pour régler cette question ainsi que d'autres questions soulevées dans l'évaluation.

Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDCC est responsable de l'administration de trois de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Compte des rentes sur l'État; et
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** qui fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne comportent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Compte des rentes sur l'État **est un compte consolidé à fins déterminées** qui fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité ou crédité au Trésor.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **est un compte consolidé à fins déterminées** qui fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des *Règlements concernant l'assurance du service civil*, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*[31]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[31] Pour plus de renseignements, voir http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/HRDC-DRHC/HRDC-DRHCr34_f.asp

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 2001-2002 à 2003-2004. En 2002-2003, le gouvernement du Canada a modifié sa méthode de comptabilité; il a délaissé la comptabilité d'exercice modifiée au profit de la comptabilité d'exercice intégrale. Ce changement de politique comptable a été appliqué rétroactivement, et les états financiers ont été redressés en conséquence.

Compte d'assurance-emploi – État des opérations et de l'excédent accumulé [a]

(en millions de dollars)	Dépenses réelles redressées		2003-2004	
	2001-2002	2002-2003	Prévisions [b]	Dépenses réelles
Recettes				
Cotisations	18 000	18 243	17 887	17 900
Pénalités	65	71	72	47
Intérêts	1 087	1 055	1 181	1 125
Total des recettes	**19 152**	**19 369**	**19 140**	**19 072**
Dépenses				
Prestations	13 694	14 501	15 505	15 070
Coûts administratifs	1 476	1 519	1 571	1 521
Créances douteuses [c]	73	81	84	60
Total des dépenses	**15 243**	**16 101**	**17 160**	**16 651**
Surplus				
Annuel	3 909	3 268	1 980	2 421
Cumulatif	40 544	43 812	45 792	46 233
Taux préférentiel	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**
(% des gains assurables)				
Employé	2,25%	2,20%	2,10%	1,98%
Employeur	3,15%	3,08%	2,94%	2,77%

a. Le Compte d'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.
b. Les prévisions pour 2003-2004 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004* et n'ont pas fait l'objet d'un redressement.
c. Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

En 2003-2004, l'augmentation des prestations est principalement attribuable à la hausse du nombre de prestataires et aux répercussions d'un taux de chômage plus élevé, combiné à une hausse de la moyenne du montant des prestations. Les cotisations de l'a.-e. ont diminué de 343 millions de dollars, principalement attribuable à la réduction des taux de cotisation qui a été annulée en partie par la croissance de l'emploi et des gains. La hausse des intérêts gagnés est entièrement attribuable à l'augmentation du surplus accumulé ayant surpassé les effets d'une réduction des taux d'intérêts. Comme les recettes totales ont dépassé les dépenses totales de 2,4 milliards de dollars, au 31 mars 2004, le surplus accumulé se chiffre à 46,2 milliards de dollars.

D'autres renseignements se trouvent dans les états financiers du Compte d'assurance-emploi de 2003-2004, qui figurent dans les *Comptes publics du Canada de 2004*, Volume 1, Section 4[32]. Il est également possible de consulter le site Web de RHDCC consacré à l'assurance-emploi[33]. Ce site offre des renseignements sur les textes de référence, les objectifs et les caractéristiques du régime ainsi que des liens vers les rapports de l'actuaire.

[32] Pour plus de renseignements, voir http://publiservice.tpsgc.gc.ca/rg/text/pubacc-f.html
[33] Pour plus de renseignements, voir http://www.rhdcc.gc.ca/fr/ae/legislation/ae_lois_tdeprov.shtml

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2001-2002 à 2003-2004.

Compte des rentes sur l'état - recettes et dépenses

	Dépenses réelles		
(en millions de dollars)	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Provisions mathématiques – Solde au début de l'exercice	**507,8**	**471,4**	**437,6**
Revenu	33,3	30,8	28,5
Paiements et autres charges	65,2	61,3	57,8
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	31,9	30,5	29,3
Surplus actuariel	4,5	3,3	2,5
Provisions mathématiques – Solde à la fin de l'exercice	**471,4**	**437,6**	**405,8**

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2004*, Volume 1, Section 6[34].

[34] Pour plus de renseignements, voir http://publiservice.tpsgc.gc.ca/rg/text/pubacc-f.html

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2001-2002 à 2003-2004.

Fonds d'assurance de la fonction publique - recettes et dépenses

	Dépenses réelles		
(en millions de dollars)	2001-2002	2002-2003 [a]	2003-2004
Recettes			
Solde d'ouverture	**8,0**	**7,7**	**7,5**
Recettes et autres crédits	0,1	0,3	0,2
Paiements et autres charges	0,4	0,5	0,6
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,3	0,2	0,4
Solde de fermeture	**7,7**	**7,5**	**7,1**

a. Le solde des recettes et autres crédits pour 2002-2003 été augmenté de 0.1 million de dollars pour tenir compte du dépôt qui a été effectué pour équilibrer actif et passif au 31 mars 2003.

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2004*, Volume 1, Section 6[35].

[35] Pour plus de renseignements, voir http://publiservice.tpsgc.gc.ca/rg/text/pubacc-f.html

Rapports annuels législatifs

Programme canadien de prêts aux étudiants

En août 2000, les modalités de financement à risques partagés du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), appliquées avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, ont été remplacées par des modalités de financement direct des prêts d'études[36].

Ainsi, le mode de prestation de services a été repensé pour que les prêts d'études soient financés directement. Selon la nouvelle entente, le gouvernement du Canada finance les étudiants et deux fournisseurs de services administrent les prêts.

De plus, les responsables du PCPE devaient passer des ententes provisoires avec les établissements ayant consenti les anciens prêts à risques partagés afin d'assurer l'octroi ininterrompu de l'aide financière aux étudiants jusqu'à la mise en oeuvre complète du programme de prêts directs. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le PCPE et non sur les activités du Ministère liées à son application. Les dépenses figurant dans les tableaux financiers sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada tels que reflétés dans le *Manuel de comptabilité pour le secteur public* de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Conventions comptables particulières

Revenus

Deux sources de revenus sont présentées : les intérêts gagnés sur les prêts directs et les sommes récupérées sur les prêts garantis et les reprises de prêts. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être crédités au Trésor. Ils n'apparaissent pas avec les dépenses dans les comptes du PCPE, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et du gouvernement.

- **Intérêts gagnés sur les prêts directs** - Les étudiants emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts pour études à temps partiel et sur les prêts pour études à temps plein, mais seulement lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Ils ont alors le choix entre un taux d'intérêt variable (taux préférentiel

[36] Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir : http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/pcpe.shtml

+ 2,5 %) ou fixe (taux préférentiel + 5 %). Les montants figurant dans les tableaux financiers représentent l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement. Les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés.

- **Sommes récupérées sur les prêts garantis** - Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés tous les prêts consentis avant le 1er août 1995 qui sont en souffrance (c.-à-d. que les prêteurs réclament le montant de capital et d'intérêt non remboursé en totalité). Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts non remboursés.

- **Sommes récupérées sur les reprises de prêts** - En vertu des accords sur les prêts à risques partagés, le gouvernement acquerra des institutions financières participantes tous les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 qui sont en souffrance pendant au moins 12 mois après la période d'études et qui, au total, ne sont pas supérieurs à 3 % du solde mensuel moyen des prêts d'études non remboursés du prêteur. Le montant payé est établi à 5 % de la valeur du prêt en question. Les sommes récupérées inscrites dans les tableaux représentent le recouvrement du capital et des intérêts sur ces prêts.

Subventions canadiennes pour études
Les Subventions canadiennes pour études améliorent l'accès à l'éducation postsecondaire puisqu'elles procurent de l'aide financière non remboursable aux étudiants de niveau postsecondaire ayant des besoins particulièrement importants. Cinq types de subventions sont offertes : 1) aux étudiants ayant une incapacité permanente, pour les frais d'études liés à leur incapacité (jusqu'à 8 000 $ par année); 2) aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 $ par année); 3) aux étudiants à temps partiel dans le besoin (jusqu'à 1 200 $ par année); 4) aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 $ par année pendant un maximum de trois ans); et 5) aux étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente (jusqu'à 2 000 $ par année).

Frais de recouvrement

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à des agences privées pour recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts à risques partagés et les prêts garantis qui sont en souffrance et pour lesquels le gouvernement a remboursé le prêteur privé, ainsi que les prêts directs consentis après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés à RHDCC parce qu'ils n'étaient pas remboursés.

Ententes provisoires
Comme indiqué dans l'introduction de la présente section, des ententes provisoires ont été conclues avec les institutions prêteuses qui administrent des prêts à risques partagés afin que celles-ci déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs d'études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001, date à laquelle le gouvernement a remboursé aux prêteurs 85 % du capital qu'ils ont avancé au cours de la

période de transition. L'autre 15 % a été remboursé par la suite aux institutions prêteuses. Ces ententes prévoyaient aussi une rémunération sous forme de frais de transaction ainsi que le paiement d'intérêts sur les sommes avancées pour le compte du gouvernement. Par ailleurs, un contrat a été conclu avec la Société canadienne des postes pour le versement de prêts directs d'études à temps partiel. Les postes appelés Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) et Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) indiquent le coût de ces ententes provisoires.

- **Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) -** Cette dépense représente les frais d'intérêts, calculés au taux préférentiel, payés mensuellement aux institutions prêteuses par le PCPE sur les avances non remboursées de prêts directs pour études à temps plein.

- **Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) -** Cette dépense représente les frais de transaction payés par le PCPE durant la période de transition pour chaque prêt d'études à temps plein consenti par l'institution prêteuse participante. Ces frais de transition comprennent aussi les sommes versées à la Société canadienne des postes pour chacun des prêts d'études à temps partiel consentis au cours de la période. Le coût est calculé en fonction des certificats d'admissibilité négociés par l'étudiant.

Coûts des fournisseurs de services
Depuis le 1er mars 2001, le PCPE fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer le versement des prêts directs, la gestion des prêts en cours d'études et le remboursement des prêts une fois les études terminées. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus à l'entente.

Prime de risque
La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 % de la valeur des prêts consolidés (normalement la valeur des prêts consentis aux étudiants) et était calculée et payée au moment où ces derniers terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

Reprise de prêts
Sous réserve des dispositions des ententes conclues avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts d'études non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 % du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant versé est fixé à 5 % de la valeur des prêts en question. Les chiffres comprennent aussi tout montant remboursé aux institutions financières participantes relativement aux recouvrements.

Frais d'administration des provinces et des territoires
Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu, avec les provinces participantes et avec le Yukon, des ententes visant à faciliter l'administration du PCPE. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation du programme fédéral d'aide financière aux étudiants et reçoivent en contrepartie une commission.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études
Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants représentent le coût attribué au PCPE au titre des prêts directs pendant que les étudiants ont le statut d'étudiant.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement
Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants représentent le coût attribué au PCPE pendant que les étudiants remboursent leur prêt d'études canadien.

Bonification d'intérêts pendant les études
L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient à temps plein, et pour les prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin des études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement payait les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants.

Exemption d'intérêts
Les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt peuvent obtenir de l'aide financière couvrant les intérêts pour une période maximale de 54 mois. Le remplacement d'un régime de prêts garantis et de risques partagés par un régime de prêts directs n'a pas modifié l'exemption d'intérêts sur les prêts en défaut de paiement du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, égale au montant des intérêts courus sur les prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, une dépense est inscrite au titre de l'exemption d'intérêts afin de compenser les intérêts courus sur les prêts directs.

Réduction de la dette en cours de remboursement
Dans le cadre du Programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR), qui aide les emprunteurs aux prises ayant de sérieuses difficultés financières, le gouvernement canadien réduit, jusqu'à un montant abordable, le capital impayé des prêts consentis aux étudiants admissibles, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées. Le montant maximal de la réduction est de 10 000 $ ou 50 %

du capital du prêt, suivant le moindre des deux montants. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le gouvernement canadien en vertu de la RDR. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt.

Réclamations payées et prêts faisant l'objet d'une dispense de remboursement
Entre la mise en œuvre du PCPE en 1964 et le 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés tout prêt d'études non remboursé (c.-à-d. que les prêteurs réclament le montant de capital et d'intérêt non remboursé en totalité, après quoi les services de recouvrement de Développement social Canada tentent de récupérer ces montants)[37]. Les ententes à risques partagés prévoyaient aussi que les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 seraient garantis dans certaines circonstances. Ce poste représente les coûts associés à cette garantie de prêt.

Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

Créances irrécouvrables
Dans le cadre du programme de prêts directs, les prêts d'études sont la propriété du gouvernement et celui-ci doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus exigent l'établissement d'une provision estimative pour pertes éventuelles associées à ces prêts. Cette provision doit être établie au cours de l'année où les prêts ont été consentis, même si les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Les chiffres représentent la dépense annuelle imputée aux provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement sur les prêts directs.

Paiements compensatoires aux provinces non participantes
Les provinces et territoires peuvent choisir de ne pas participer au PCPE. En retour, ces provinces et territoires ont droit à un montant compensatoire pour les aider à payer les coûts d'exécution d'un programme similaire d'aide financière aux étudiants.

Engagements
Au 31 mars 2004, les engagements du Ministère pour les marchés conclus avec des fournisseurs de services totalisaient 76,6 millions de dollars. La date d'échéance actuelle des marchés conclus avec les fournisseurs de services est le 28 février 2005.

---

[37] Le 12 décembre 2003, on a annoncé la scission de Développement des ressources humaines Canada en deux nouveaux ministères, à savoir Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada (DSC). Il a par la suite été décidé que les deux ministères se partageraient la gestion des services de recouvrement dont les locaux se trouveraient à DSC.

Tableau 10 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants - programmes combinés

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2003-2004	
	2001-2002	2002-2003	Prévision	réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	44,2	103,9	145,2	174,3
Sommes récupérées sur les prêts garantis	123,7	111,1	103,1	91,3
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	4,2	7,7	8,9	9,6
Total des revenus	172,1	222,7	257,2	275,2
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	69,7	54,5	78,2	66,8
Total des paiements de transfert	69,7	54,5	78,2	66,8
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	14,3	12,8	13,3	13,4
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	13,7	0,0	0,0	0,0
- Frais de transition versés aux institutions financières	0,3	0,0	0,0	0,0
Coûts des fournisseurs de services	27,9	41,2	61,6	41,0
Prime de risque	51,0	23,0	16,8	11,7
Reprise de prêts	2,7	5,8	7,6	4,3
Frais d'administration des provinces et territoires	9,0	8,4	9,4	8,8
Total des frais d'administration des prêts	118,9	91,3	108,7	79,2
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A) [a]	105,7	138,6	148,2	148,6
Frais liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B) [a]	12,7	41,3	86,4	68,1
Bonification d'intérêts pendant les études	77,8	39,8	25,3	27,4
Exemption d'intérêts [b]	86,5	74,6	77,7	73,8
Réduction de la dette en cours de remboursement	4,2	7,4	10,6	10,7
Réclamations payées et prêts pardonnés	76,0	40,7	36,4	34,8
Créances irrécouvrables [c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement	10,6	10,8	11,5	11,5
Créances irrécouvrables	171,4	175,7	186,0	193,3
Total du coût de l'aide gouvernementale	544,9	529,0	582,1	568,2
Total des dépenses	733,5	674,7	769,0	714,2
Résultats d'exploitation nets	561,4	451,9	511,8	439,0
Paiements compensatoires aux provinces non participantes [d]	144,9	76,0	159,0	244,8
Résultats d'exploitation finaux	706,3	527,9	670,8	683,8

a. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.

b. Les données de 2001-2002 et 2002-2003 ont été ajustées afin de refléter le changement de méthode d'évaluation comptable de la provision pour exemption d'intérêts.

c. Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice. La figure de Créances irrécouvrables pour 2002-2003 a été révisée (de 173,8 millions de dollars à 175,7 millions de dollars) afin d'inclure la charge en contrepartie de la provision des intérêts à recevoir sur les prêts en défaut, ce qui est en concordance avec le Rapport actuariel sur le Programme canadien de prêts aux étudiants.

d. Pour 2003-2004, le montant total déboursé au titre de paiements compensatoire est de seulement 160,0 millions de dollars. Depuis 2003-2004, le couru correspondant (84,8 millions de dollars) est maintenant comptabilisé au niveau du ministère, et non pas centralement comme par le passé. Ce changement de méthodologie explique l'augmentation de la dépense présentée pour cette année financière.

Tableau 11 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants - Prêts garantis et à risques partagés seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	2003-2004 Prévision	2003-2004 Dépenses réelles
Revenus				
Sommes récupérées sur les prêts garantis	123,7	111,1	103,1	91,3
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	4,2	7,7	8,9	9,6
Total des revenus	127,9	118,8	112,0	100,9
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	N/A	N/A	N/A	N/A
Total des paiements de transfert	0,0	0,0	0,0	0,0
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	14,3	12,0	9,9	9,3
Prime de risque	51,0	23,0	16,8	11,7
Reprise de prêts	2,7	5,8	7,6	4,3
Frais d'administration des provinces et territoires	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des frais d'administration des prêts	68,0	40,8	34,3	25,3
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	77,8	39,8	25,3	27,4
Exemption d'intérêts	85,6	65,3	54,1	53,8
Réduction de la dette en cours de remboursement	4,2	7,4	10,6	10,7
Réclamations payées et prêts pardonnés	76,0	40,0	34,8	33,3
Total du coût de l'aide gouvernementale	243,6	152,6	124,8	125,2
Total des dépenses	311,6	193,4	159,1	150,5
Résultats d'exploitation législatifs nets	183,7	74,6	47,1	49,6
Paiements compensatoires aux provinces non participantes	110,0	0,0	0,0	0,0
Résultats d'exploitation législatifs finaux	293,7	74,6	47,1	49,6

Tableau 12 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants - Prêts directs seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	2003-2004 Prévision	2003-2004 réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	44,2	103,9	145,2	174,3
Total des revenus	44,2	103,9	145,2	174,3
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	69,7	54,5	78,2	66,8
Total des paiements de transfert	69,7	54,5	78,2	66,8
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	0,0	0,8	3,4	4,1
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	13,7	0,0	0,0	0,0
- Frais de transition versés aux institutions financières	0,3	0,0	0,0	0,0
Coûts des fournisseurs de services	27,9	41,2	61,6	41,0
Frais d'administration des provinces et territoires	9,0	8,4	9,4	8,8
Total des frais d'administration des prêts	50,9	50,5	74,4	53,9
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A) [a]	105,7	138,6	148,2	148,6
Frais liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B) [a]	12,7	41,3	86,4	68,1
Exemption d'intérêts [b]	0,9	9,3	23,6	20,0
Réclamations payées et prêts pardonnés	0,0	0,7	1,6	1,5
Créances irrécouvrables [c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement	10,6	10,8	11,5	11,5
Créances irrécouvrables	171,4	175,7	186,0	193,3
Total du coût de l'aide gouvernementale	301,3	376,4	457,3	443,0
Total des dépenses	421,9	481,4	609,9	563,7
Résultats d'exploitation nets	377,7	377,4	464,7	389,4
Paiements compensatoires aux provinces non participantes [d]	34,9	76,0	159,0	244,8
Résultats d'exploitation finaux	412,6	453,4	623,7	634,2

a. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.
b. Les données de 2001-2002 et 2002-2003 ont été ajustées afin de refléter le changement de méthode d'évaluation comptable de la provision pour exemption d'intérêts.
c. Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice. La figure de Créances irrécouvrables pour 2002-2003 a été révisée (de 173,8 millions de dollars à 175,7 millions de dollars) afin d'inclure la charge en contrepartie de la provision des intérêts à recevoir sur les prêts en défaut, ce qui est en concordance avec le Rapport actuariel sur le Programme canadiens de prêts canadien aux étudiants.
d. Pour 2003-2004, le montant total déboursé au titre de paiements compensatoire est de seulement 160,0 millions de dollars. Depuis 2003-2004, le couru correspondant (84,8 millions de dollars) est maintenant comptabilisé au niveau du ministère, et non pas centralement comme par le passé. Ce changement de méthodologie explique l'augmentation de la dépense présentée pour cette année financière.

Autres rapports annuels législatifs

On trouvera ci-dessous d'autres rapports annuels législatifs qui sont intégrés dans d'autres parties du présent rapport et/ou publiés dans les *Comptes publics du Canada*.

Parties I et III du *Code canadien du travail*

Les données se trouvent sous l'objectif stratégique « Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération ».

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2004*, vol. 1, section 6[38]. Il est aussi repris dans la section du présent rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

Loi relative aux rentes sur l'État

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2004*, vol. 1, section 6[39]. Il est aussi repris dans la section du présent rapport portant sur les Comptes à fins déterminées

[38] Pour plus de renseignements, voir http://publiservice.tpsgc.gc.ca/rg/text/pubacc-f.html
[39] Pour plus de renseignements, voir http://publiservice.tpsgc.gc.ca/rg/text/pubacc-f.html

Rapports consolidés

Gestion du matériel

Les Services financiers et administratifs de Développement social Canada font rapport de la gestion du matériel au nom de RHDCC. Les résultats peuvent donc être consultés dans le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor[40].

Approvisionnement et passation des marchés

Les Services financiers et administratifs de Développement social Canada font rapport de la gestion de l'approvisionnement et de la passation des marchés au nom de RHDCC. Les résultats peuvent donc être consultés dans le Rapport ministériel sur le rendement de Développement social Canada dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor[41].

[40] http://www.tbs-sct.gc.ca/
[41] http://www.tbs-sct.gc.ca/

Initiatives réglementaires

Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société			
Objet de l'initiative réglementaire	**Résultats attendus**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats atteints**
Réduction de la dette en cours de remboursement : modifications apportées au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants* et au *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* en vue d'accroître le montant total pouvant faire l'objet d'une dispense de remboursement dans le cadre du Programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR).	L'amélioration de la mesure de réduction de la dette en cours de remboursement la rendra plus accessible aux étudiants emprunteurs qui ont des difficultés financières. Elle réduirait le nombre de prêts en souffrance et les frais de recouvrement du gouvernement du Canada.	Grâce à la modification des seuils de revenus fixant l'admissibilité, le nombre d'emprunteurs admissibles à la RDR, après épuisement des mesures d'exemption d'intérêts, augmenterait d'environ 80 %.	Cette modification est entrée en vigueur le 11 mai 2004. Les résultats seront rendus publics l'an prochain.
Accès aux mesures de gestion de la dette : modifications apportées au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants* et au *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* en vue de donner accès à une exemption d'intérêts aux emprunteurs dont le compte est en souffrance depuis au plus 270 jours ou qui ont fait faillite.	L'amélioration de l'accès aux mesures de gestion de la dette vise à maximiser le nombre de remboursements et donc à réduire le coût des activités de recouvrement des prêts non remboursés.	Selon les estimations, le nombre d'emprunteurs susceptibles de bénéficier de la mesure d'exemption d'intérêts augmentera de 6 %.	Cette modification est entrée en vigueur le 11 mai 2004. Les résultats seront rendus publics l'an prochain.
Aide financière aux étudiants à temps partiel : modifications réglementaires visant à bonifier l'aide financière accordée aux étudiants à temps partiel.	L'aide financière accordée aux étudiants à temps partiel est présentement examinée par le Comité FPT de l'aide financière aux étudiants au niveau des SMA.		

Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération			
Objectif de l'initiative réglementaire	**Résultats attendus**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats atteints**
Code canadien du travail, partie II - *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* Prévention de la violence en milieu de travail	Aux termes du règlement, des mesures de prévention de la violence seront mises en œuvre dans les milieux de travail afin de protéger les employés des organismes de compétence fédérale.	• Rapports sur les situations à risques • Statistiques annuelles sur les situations à risques • Rapports de non-conformité LA-2000	Passer à la revue juridique et rédaction du règlement.
Code canadien du travail, partie II - *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* Règlement sur les programmes de prévention	Aux termes du règlement, un programme de prévention sera mis en œuvre dans les milieux de travail afin de protéger tous les employés des organismes de compétence fédérale.	• Rapports sur les situations à risques • Statistiques annuelles sur les situations à risques • Rapports de non-conformité LA-2000	Un projet de règlement est en cours de finalisation pour publication préalable dans la partie I de la *Gazette du Canada* (pour une période de consultation de 75 jours).
Les règlements suivants sont fait sur recommandations conjointes du Ministre du Travail et du Logement et du Ministre des Transports :			
Code canadien du travail, partie II – *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (aéronefs)*	Le règlement sera mis à jour pour donner suite à l'engagement continu à examiner régulièrement la réglementation et à la garder à jour.	• Rapports sur les situations à risques • Statistiques annuelles sur les situations à risques	Le règlement proposé est en cours de rédaction avec la section de la réglementation de Justice Canada pour publication préalable subséquente dans la partie I de la *Gazette du Canada*.
Code canadien du travail, partie II – *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (trains)*	Le règlement sera mis à jour pour donner suite à l'engagement continu à examiner régulièrement la réglementation et à la garder à jour.	• Rapports sur les situations à risques • Statistiques annuelles sur les situations à risques	Travail en cours avec Transport Canada pour parachever le projet de réglementation, qui sera transmis à la section de la réglementation de Justice Canada pour rédaction juridique.
Code canadien du travail, partie II – *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (navires)*	Le règlement sera mis à jour pour donner suite à l'engagement continu à examiner régulièrement la réglementation et à la garder à jour.	• Rapports sur les situations à risques • Statistiques annuelles sur les situations à risques	Travail en cours avec Transports Canada pour parachever le projet, qui sera transmis à la section de la réglementation de Justice Canada pour rédaction juridique.

Objectif de l'initiative réglementaire	Résultats attendus	Critères de mesure du rendement	Résultats atteints
Les règlements suivants sont fait sur recommandations conjointes du Ministre du Travail et du Logement, du Ministre des Ressources naturelles et du Ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien :			
Code canadien du travail, partie II - *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz)*	Le règlement sera mis à jour pour donner suite à l'engagement continu à examiner régulièrement la réglementation et à la garder à jour.	• Rapports sur les situations à risques • Statistiques annuelles sur les situations à risques	Travail en cours avec l'Office national de l'énergie et les Services juridiques de RHDCC pour parachever le projet, qui sera transmis à la section de la réglementation de Justice Canada pour rédaction.

Initiatives horizontales

Ressources humaines et Développement des compétences Canada dirige les initiatives horizontales énumérées ci-dessous. La base de données sur les résultats de ces initiatives (http://www.tbs-sct.gc.ca/) donne le détail de chacune des initiatives :

- Stratégie de développement des ressources humaines autochtones
- Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones et la Joint Voisey's Bay Employment and Training Authority
- Stratégie emploi jeunesse
- Ententes sur le développement du marché du travail
- Programme des conseils sectoriels
- Initiative des projets pilotes à l'intention des travailleurs âgés
- Programme canadien de prêts aux étudiants
- Programme national d'alphabétisation
- Initiative nationale pour les sans-abri
- Service Canada
- Projet de revitalisation du secteur riverain de Toronto

Évaluations et vérifications

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'exécution de ses programmes, politiques et services, et de le faire de façon efficace et efficiente. Le Ministère peut évaluer cet engagement par des évaluations et vérifications.

Les évaluations couvrent tous les éléments d'un programme, depuis les procédures et politiques utilisées pour concevoir et exécuter le programme aux méthodes de mesure de leurs résultats ou effets (à la fois escomptés et non prévus). Les évaluations des programmes et des politiques fournissent des preuves crédibles et objectives de leur fonctionnement et soulignent les aspects à améliorer.

Les vérifications, de leur côté, donnent à la direction des évaluations objectives ainsi que l'assurance que les principaux aspects des pratiques de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information utilisés pour prendre des décisions et établir des rapports financiers sont judicieux. Elles aident aussi la direction à savoir quels sont les plus grands risques pour l'organisation et quelles mesures correctives existent et quelles sont appropriées.

Bien que les fonctions d'évaluation et de vérification soient distinctes, elles contribuent toutes deux à faire en sorte que le Ministère dispose d'une information rapide, stratégiquement ciblée, objective et fondée sur des faits concernant ses pratiques de gestion et sur le rendement de ses politiques, programmes et services, en vue de donner les meilleurs résultats pour les Canadiens.

L'année financière 2003-2004 a été marquée par de grands changements et transformations pour les Directions de l'évaluation et de la vérification interne. Il y a d'abord eu la réorganisation de Développement des ressources humaines Canada, puis l'intégration des fonctions de vérification et d'évaluation au sein de RHDCC.

Durant l'année, les activités d'évaluation ont surtout porté sur les programmes du marché du travail, relevant maintenant de RHDCC. La priorité a été donnée aux évaluations des programmes de subventions et contributions dont les modalités devaient être renouvelées, ainsi qu'aux programmes établis en vertu des Ententes fédérales-provinciales sur le développement du marché du travail. D'importantes activités d'évaluation ont aussi été menées relativement aux programmes relevant maintenant de Développement social Canada et une bonne partie de ce travail d'évaluation était en cours durant 2003-2004. Entre autres évaluations, mentionnons celles du programme de la Prestation nationale pour enfants, des Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées, ainsi que du Supplément de revenu garanti et de l'Allocation au conjoint.

Pendant cette année, la fonction de vérification interne a été exercée dans un contexte de changements ministériels importants et continus, tant du point de vue des structures de reddition de comptes que de la conception et du fonctionnement des programmes/processus. Les activités de vérification ont facilité la gestion du risque et du

changement, et plusieurs importantes vérifications d'attestation de la qualité ont été effectuées, dont la plupart ont été achevées l'année suivante.

Au cours de cette période, les Services de vérification interne (anciennement les Services de vérification interne et de gestion des risques) ont relevé successivement de deux personnes différentes. Depuis février 2004, le directeur général, Évaluation et vérification, relève du SMA, Politique stratégique et planification.

Les Services de vérification interne ont investi dans la nouvelle technologie pour accroître leur efficacité, et ont accru la profondeur et l'étendue du programme d'assurance de la qualité.

RHDCC publie ses évaluations et vérifications et les met à la disposition des Canadiens. Le tableau ci-dessous répertorie, selon les objectifs stratégiques du Ministère, les études, vérifications et examens publiés ou en cours en 2003-2004. Les sommaires, observations, recommandations et plans d'action en gestion sont publiés dans les sites Internet de RHDCC[42].

Évaluations et vérifications

Fournir aux Canadiens :	Selon les résultats des documents suivants :
Mesures efficientes et efficaces de soutien du revenu et des transitions vers le marché du travail	• La réforme de l'a.-e. et les travailleurs saisonniers qui gagnent moins de 12 000 $ *(publié)* • Transition de l'assurance chômage à l'assurance-emploi – Évaluation du programme canadien de prestations de maternité et parentales antérieur à 2001 *(publié)* • Évaluation sommative – Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada – Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail *(en cours)* • Évaluation formative du fonds d'appui aux communautés minoritaires de langue officielle *(en cours)* • Vérification du programme des Initiatives emploi jeunesse de RHDCC *(en cours)* • Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi *(en cours)*
Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant les investissements dans les compétences de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences	• Évaluation formative de l'Initiative des partenariats sectoriels *(en cours)*

[42] Voir : http://www.hrsdc.gc.ca. Pour les évaluations et études spéciales, voir : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca. Les évaluations récentes sont affichées dans le site : http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/tdm.shtml.

changement, et plusieurs importantes vérifications d'attestation de la qualité ont été effectuées, dont la plupart ont été achevées l'année suivante.

Au cours de cette période, les Services de vérification interne (anciennement les Services de vérification interne et de gestion des risques) ont relevé successivement de deux personnes différentes. Depuis février 2004, le directeur général, Évaluation et vérification, relève du SMA, Politique stratégique et planification.

Les Services de vérification interne ont investi dans la nouvelle technologie pour accroître leur efficacité, et ont accru la profondeur et l'étendue du programme d'assurance de la qualité.

RHDCC publie ses évaluations et vérifications et les met à la disposition des Canadiens. Le tableau ci-dessous répertorie, selon les objectifs stratégiques du Ministère, les études, vérifications et examens publiés ou en cours en 2003-2004. Les sommaires, observations, recommandations et plans d'action en gestion sont publiés dans les sites Internet de RHDCC[42].

Évaluations et vérifications

Fournir aux Canadiens :	Selon les résultats des documents suivants :
Mesures efficientes et efficaces de soutien du revenu et des transitions vers le marché du travail	• La réforme de l'a.-e. et les travailleurs saisonniers qui gagnent moins de 12 000 $ *(publié)* • Transition de l'assurance chômage à l'assurance-emploi – Évaluation du programme canadien de prestations de maternité et parentales antérieur à 2001 *(publié)* • Évaluation sommative – Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada – Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail *(en cours)* • Évaluation formative du fonds d'appui aux communautés minoritaires de langue officielle *(en cours)* • Vérification du programme des Initiatives emploi jeunesse de RHDCC *(en cours)* • Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi *(en cours)*
Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce à des mesures favorisant les investissements dans les compétences de même que la reconnaissance et l'utilisation des compétences	• Évaluation formative de l'Initiative des partenariats sectoriels *(en cours)*

[42] Voir : http://www.hrsdc.gc.ca. Pour les évaluations et études spéciales, voir : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca. Les évaluations récentes sont affichées dans le site : http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/tdm.shtml.

Évaluations et vérifications	
Fournir aux Canadiens :	**Selon les résultats des documents suivants :**
Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société	• Évaluation formative du Programme de la subvention canadienne pour l'épargne-études *(publié)* • Évaluation formative du Programme canadien de prêts aux étudiants *(en cours)* • Vérification du Programme des initiatives d'apprentissage *(en cours)*
Milieux de travail sécuritaires, sains, justes, stables et productifs où règne la coopération	• Évaluation du Programme des contrats fédéraux *(publié)* • L'égalité entre les sexes sur le milieu de travail *(publié)* • Évaluation sommative du Programme de partenariat patronal-syndical *(en cours)* • Vérification de la partie III du *Code canadien du travail (en cours)*
Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance	• Évaluation de l'Initiative nationale pour les sans-abri : Mise en œuvre et résultats immédiats des composantes relevant de DRHC *(publié)* • Vérification de l'Initiative de partenariats en action communautaire *(terminé)*
Prestation des services continue, intégrée et à modes multiples assurant la satisfaction de la clientèle	• Vérification de la Gestion des renseignements personnels *(en cours)* • Vérification de la mise en œuvre de la gestion moderne à DRHC *(en cours)*

Annexe 1: Répartition des responsabilités de l'ancien ministère Développement des ressources humaines Canada

À la suite de l'annonce de la réorganisation du gouvernement le 12 décembre 2003, Développement des ressources humaines Canada a été scindé en deux nouveaux ministères, à savoir Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada (DSC). On trouvera dans le tableau qui suit des précisions sur la façon dont les responsabilités de DRHC ont été réparties entre les deux nouveaux ministères.

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
Direction générale de l'assurance • Élaboration des politiques • Conception des programmes • Prestations • Traitement des demandes • Appels • Enquêtes et Contrôle • Maintien et amélioration des opérations et des programmes • Numéro d'assurance sociale Immatriculation aux assurances sociales	**Opérations de l'assurance-emploi** • Prestations • Traitement des demandes • Appels • Enquêtes et Contrôle • Maintien et amélioration des opérations et des programmes	**Modernisation du service pour les Canadiens** • Numéro d'assurance sociale Immatriculation aux assurances sociales
Direction générale des programmes d'emploi • Élaboration des politiques • Conception des programmes • Programme des travailleurs étrangers • Placement • Information sur le marché du travail • Prestations d'emploi et mesures de soutien • Ententes sur le développement du marché du travail • Stratégie de développement des ressources humaines autochtones • Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones • Stratégie emploi jeunesse • Adaptation au marché du travail • Fonds d'intégration	**Politiques et conception des programmes d'emploi** • Élaboration des politiques de l'assurance-emploi et des programmes d'emploi • Conception des programmes • Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones **Milieu de travail** • Programme des travailleurs étrangers • Placement • Information sur le marché du travail **Opérations des programmes d'emploi** • Prestations d'emploi et mesures de soutien • Ententes sur le développement du marché du travail • Stratégie de développement des ressources humaines autochtones • Stratégie emploi jeunesse • Adaptation au marché du travail et communautés minoritaires de langue officielle	**Programmes de la sécurité du revenu** • Fonds d'intégration

Évaluations et vérifications

Fournir aux Canadiens :	**Selon les résultats des documents suivants :**
Grâce à l'accès à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société	• Évaluation formative du Programme de la subvention canadienne pour l'épargne-études *(publiée)* • Évaluation formative du Programme canadien de prêts aux étudiants *(en cours)* • Vérification du Programme des initiatives d'apprentissage *(en cours)*
Milieux de travail sécuritaires, sains, justes, stables et productifs où règne la coopération	• Évaluation du Programme des contrats fédéraux *(publiée)* • Équité entre les sexes sur le milieu de travail *(publiée)* • Évaluation sommative du Programme de partenariat patronal-syndical *(en cours)* • Vérification de la partie III du *Code canadien du travail (en cours)*
Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance	• Évaluation de l'Initiative nationale pour les sans-abri : Mise en œuvre et résultats immédiats des composantes relevant de DRHC *(publiée)* • Vérification de l'Initiative de partenariats en action communautaire *(terminée)*
Prestation des services commune, intégrée et à modes multiples assurant la satisfaction de la clientèle	• Vérification de la Gestion des renseignements personnels *(en cours)* • Vérification de la mise en œuvre de la gestion moderne à DRHC *(en cours)*

Annexe 1: Répartition des responsabilités de l'ancien ministère Développement des ressources humaines Canada

À la suite de l'annonce de la réorganisation du gouvernement le 12 décembre 2003, Développement des ressources humaines Canada a été scindé en deux nouveaux ministères, à savoir Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada (DSC). On trouve dans le tableau qui suit des précisions sur la façon dont les responsabilités de DRHC ont été réparties entre les deux nouveaux ministères.

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
Direction générale de l'assurance • Élaboration des politiques • Conception des programmes • Prestations • Traitement des demandes • Appels • Enquêtes et Contrôle • Mesure et amélioration des opérations et des programmes • Numéro d'assurance sociale (Registre des assurances sociales)	**Opérations de l'assurance-emploi** • Prestations • Traitement des demandes • Appels • Enquêtes et Contrôle • Mesure et amélioration des opérations et des programmes	**Modernisation du service pour les Canadiens** • Numéro d'assurance sociale (Registre des assurances sociales)
Direction générale des programmes d'emploi • Élaboration des politiques • Conception des programmes • Programme des travailleurs étrangers • Placement • Information sur le marché du travail • Prestations d'emploi et mesures de soutien • Ententes sur le développement du marché du travail • Stratégie de développement des ressources humaines autochtones • Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones • Stratégie emploi jeunesse • Adaptation au marché du travail • Fonds d'intégration	**Politiques et conception des programmes d'emploi** • Élaboration des politiques sur le marché du travail et des programmes d'emploi • Conception des programmes • Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones **Milieu de travail** • Programme des travailleurs étrangers • Placement • Information sur le marché du travail **Opérations des programmes d'emploi** • Prestations d'emploi et mesures de soutien • Ententes sur le développement du marché du travail • Stratégie de développement des ressources humaines autochtones • Stratégie emploi jeunesse • Adaptation au marché du travail et Communautés des minorités de langue officielle	**Programmes de la sécurité du revenu** • Fonds d'intégration

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
Programmes d'investissement dans la personne • Partenariats en ressources humaines • Aide financière aux étudiants • Subvention canadienne pour l'épargne-études • Secrétariat national à l'alphabétisation • Bureau des technologies d'apprentissage • Bureau de la condition des personnes handicapées • Développement social • Initiative sur le secteur bénévole et communautaire • Communautés minoritaires de langue officielle • Programmes des initiatives d'apprentissage • Programme de mobilité académique internationale	**Milieu de travail** • Partenariats en ressources humaines **Apprentissage** • Aide financière aux étudiants • Subvention canadienne pour l'épargne-études • Secrétariat national à l'alphabétisation • Bureau des technologies d'apprentissage • Programme des initiatives d'apprentissage • Programme de mobilité académique internationale	**Programmes de la sécurité du revenu** • Bureau de la condition des personnes handicapées • Initiative sur le secteur bénévole et communautaire • Développement social
Programmes de la sécurité du revenu • Programme de la Sécurité de la vieillesse • Régime de pensions du Canada		**Programmes de la sécurité du revenu** • Programme de la Sécurité de la vieillesse • Régime de pensions du Canada
Programme du travail • Service fédéral de médiation et de conciliation • Opérations du travail • Politique stratégique et Affaires internationales du travail • Information sur les milieux de travail • Affaires du travail autochtones	**Travail et sans-abri** • Service fédéral de médiation et de conciliation • Opérations nationales du travail • Politique stratégique et Affaires internationales du travail • Affaires du travail intergouvernementales • Affaires du travail internationales • Information sur les milieux de travail • Affaires du travail autochtones	
Sans-abri • Secrétariat national pour les sans-abri	**Travail et sans-abri** • Secrétariat national pour les sans-abri - Initiative de partenariats en action communautaire - Système d'information sur les personnes et les familles sans abri - Initiative pour les sans-abri autochtones en milieu urbain	

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
	- Fonds régional d'aide aux sans-abri - Programme national de recherche - Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri	
Politique stratégique • Politique sociale • Politique sur le marché du travail • Politique sur l'apprentissage • Relations intergouvernementales • Stratégie et coordination • Direction des connaissances	**Politique stratégique et planification** • Politique sur le marché du travail • Politique sur l'apprentissage • Relations intergouvernementales • Stratégie et coordination • Recherche sur les politiques et coordination (ancienne Direction des connaissances)	**Orientation stratégique** • Politique sociale • Relations intergouvernementales • Stratégie et coordination • Direction des connaissances
Affaires ministérielles et planification • Planification ministérielle • Mesure du rendement et reddition de comptes • Vérification interne • Évaluation • Notes d'information, Documents du Cabinet et Affaires parlementaires • Correspondance ministérielle • Comités exécutifs	**Politique stratégique et planification** • Planification ministérielle • Mesure du rendement et reddition de comptes • Vérification interne • Évaluation **Affaires ministérielles et communication** • Notes d'information, Documents du Cabinet et Affaires parlementaires • Correspondance ministérielle • Comités exécutifs	**Orientation stratégique** • Planification ministérielle • Mesure du rendement et reddition de comptes • Vérification interne • Évaluation **Affaires ministérielles et publiques** • Notes d'information, Documents du Cabinet et Affaires parlementaires • Correspondance ministérielle • Comités exécutifs
Communications • Communications	**Affaires ministérielles et communication** • Communications	**Affaires ministérielles et publiques** • Communications
Ressources humaines		**Ressources humaines**[a]
Services financiers et administratifs		**Services financiers et administratifs**[a]
Systèmes		**Systèmes**[a]
Modernisation du service pour les Canadiens • Modernisation du service pour les Canadiens		**Modernisation du service pour les Canadiens** • Modernisation du service pour les Canadiens

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
Programmes d'investissement dans la personne • Partenariats en ressources humaines • Aide financière aux étudiants • Subvention canadienne pour l'épargne-études • Secrétariat national à l'alphabétisation • Bureau des technologies d'apprentissage • Bureau de la condition des personnes handicapées • Développement social • Initiative sur le secteur bénévole et communautaire • Communautés minoritaires de langue officielle • Programmes des initiatives d'apprentissage • Programme de mobilité académique internationale	**Milieu de travail** • Partenariats en ressources humaines **Apprentissage** • Aide financière aux étudiants • Subvention canadienne pour l'épargne-études • Secrétariat national à l'alphabétisation • Bureau des technologies d'apprentissage • Programme des initiatives d'apprentissage • Programme de mobilité académique internationale	**Programmes de la sécurité du revenu** • Bureau de la condition des personnes handicapées • Initiative sur le secteur bénévole et communautaire • Développement social
Programmes de la sécurité du revenu • Programme de la Sécurité de la vieillesse • Régime de pensions du Canada		**Programmes de la sécurité du revenu** • Programme de la Sécurité de la vieillesse • Régime de pensions du Canada
Programme du travail • Service fédéral de médiation et de conciliation • Opérations du travail • Politique stratégique et Affaires internationales du travail • Information sur les milieux de travail • Affaires du travail autochtones	**Travail et sans-abri** • Service fédéral de médiation et de conciliation • Opérations nationales du travail • Politique stratégique et Affaires internationales du travail • Affaires du travail intergouvernementales • Affaires du travail internationales • Information sur les milieux de travail • Affaires du travail autochtones	
Sans-abri • Secrétariat national pour les sans-abri	**Travail et sans-abri** • Secrétariat national pour les sans-abri - Initiative de partenariats en action communautaire - Système d'information sur les personnes et les familles sans abri - Initiative pour les sans-abri autochtones en milieu urbain	

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
	- Fonds régional d'aide aux sans-abri - Programme national de recherche - Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri	
Politique stratégique • Politique sociale • Politique sur le marché du travail • Politique sur l'apprentissage • Relations intergouvernementales • Stratégie et coordination • Direction des connaissances	**Politique stratégique et planification** • Politique sur le marché du travail • Politique sur l'apprentissage • Relations intergouvernementales • Stratégie et coordination • Recherche sur les politiques et coordination (ancienne Direction des connaissances)	**Orientation stratégique** • Politique sociale • Relations intergouvernementales • Stratégie et coordination • Direction des connaissances
Affaires ministérielles et planification • Planification ministérielle • Mesure du rendement et reddition de comptes • Vérification interne • Évaluation • Notes d'information, Documents du Cabinet et Affaires parlementaires • Correspondance ministérielle • Comités exécutifs	**Politique stratégique et planification** • Planification ministérielle • Mesure du rendement et reddition de comptes • Vérification interne • Évaluation **Affaires ministérielles et communication** • Notes d'information, Documents du Cabinet et Affaires parlementaires • Correspondance ministérielle • Comités exécutifs	**Orientation stratégique** • Planification ministérielle • Mesure du rendement et reddition de comptes • Vérification interne • Évaluation **Affaires ministérielles et publiques** • Notes d'information, Documents du Cabinet et Affaires parlementaires • Correspondance ministérielle • Comités exécutifs
Communications • Communications	**Affaires ministérielles et communication** • Communications	**Affaires ministérielles et publiques** • Communications
Ressources humaines		**Ressources humaines**
Services financiers et administratifs		**Services financiers et administratifs**
Systèmes		**Systèmes**
Modernisation du service pour les Canadiens • Modernisation du service pour les Canadiens		**Modernisation du service pour les Canadiens** • Modernisation du service pour les Canadiens

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
Prestation de services • Prestation de services à l'échelle de l'organisation (Internet et téléphone) • Prestation de services en personne et versements de prestations • Prestation de services et exécution de programmes aux niveaux régional et local, y compris les Centres de ressources humaines du Canada	**Prestation de services et paiements** • Prestation de services en personne et versements de prestations • Prestation de services et exécution de programmes aux niveaux régional et local, y compris les Centres de ressources humaines du Canada	**Modernisation du service pour les Canadiens** • Prestation de services à l'échelle de l'organisation (Internet et téléphone)

a. Ces services relèvent de Développement social Canada, qui fournit des services aux deux ministères.
b. La responsabilité de ces services incombe à RHDCC, qui les fournit pour le compte des deux ministères.
c. La prestation de services à l'échelle de l'organisation (Internet et téléphone) incombe à Développement social Canada, qui fournit ces services pour le compte des deux ministères.

Responsabilités de DRHC	Responsabilités de RHDCC	Responsabilités de DSC
Prestation de services • Prestation de services à l'échelle de l'organisation (Internet et téléphone) • Prestation de services en personne et versements de prestations • Prestation de services et exécution de programmes aux niveaux régional et local, y compris les Centres de ressources humaines du Canada	**Prestation de services et paiements** • Prestation de services en personne et versements de prestations[b] • Prestation de services et exécution de programmes aux niveaux régional et local, y compris les Centres de ressources humaines du Canada[b]	**Modernisation du service pour les Canadiens** • Prestation de services à l'échelle de l'organisation (Internet et téléphone)[c]

a. Ces services relèvent de Développement social Canada, qui fournit des services aux deux ministères.
b. La responsabilité de ces services incombe à RHDCC, qui les fournit pour le compte des deux ministères.
c. La prestation de services à l'échelle de l'organisation (Internet et téléphone) incombe à Développement social Canada, qui fournit ces services pour le compte des deux ministères.

Annexe 2 : Sites Web et références

Recommandations du Comité parlementaire

Accroître l'alphabétisation des adultes: la nécessité d'une action pancanadienne. Rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées.

- http://www.parl.gc.ca/InfocomDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp03-f.htm

Réponse du gouvernement du Canada au rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées : *Accroître l'alphabétisation des adultes : la nécessité d'une action pancanadienne.*

- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/comm/rapports/alphabetisation/index.shtml

Bâtir un avenir meilleur aux enfants autochtones vivant en milieu urbain. Rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées.

- http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/HUMA/Studies/Reports/humarp04-f.htm

Réponse du Gouvernement du Canada au quatrième rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées: *Bâtir un avenir meilleur aux enfants autochtones vivant en milieu urbain.*

- http://www.pco-bcp.gc.ca/interloc/default.asp?Language=F&page=strategy&sub=response

Mesures efficientes et efficaces de soutien du revenu et transitions vers le marché du travail

Stratégie emploi jeunesse (SEJ) :

- http://www.youth.gc.ca/yoaux.jsp?contentpageid=706&lang=fr
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h006_f.asp

Prestations d'emploi et mesures de soutien :

- http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/programs/unemployed.asp

Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) :

- http://www17.hrdc-drhc.gc.ca/ARO-BRA/BRA.cfm?Menu=strategymenu_f.cfm&File=%20strategy/strategy_intro_f.cfm&subMenu=AHRDA
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h003_f.asp

Stratégie de développement de la petite enfance autochtone et des Premières nations :

- http://www.hc-sc.gc.ca/francais/media/communiques/2002/2002_72bk.htm

Apprentissage et garde des enfants

- http://socialunion.gc.ca/elcc_f.htm
- http://socialunion.gc.ca/ecd_f.html

Investissements des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans le développement de la petite enfance :

- http://www.socialunion.gc.ca/ecd_f.html

Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) :

- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h004_f.asp

Rapport de contrôle et d'évaluation du régime d'assurance-emploi :

- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/ae/rapports/aerce_2003.shtml

Compétitivité accrue des milieux de travail canadiens grâce au soutien des investissements ainsi qu'à la reconnaissance et à l'utilisation des compétences

Le savoir, clé de notre avenir : le perfectionnement des compétences au Canada
- http://innovation.gc.ca/gol/innovation/interface.nsf/vSSGFBasic/in04289e.htm

Consultations :
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/events_f.shtml

Initiative des partenariats sectoriels :
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h012_f.asp

Modernisation de la fonction de contrôleur :
- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/sm/sfa/sf/gm/menu/fm_accueil.shtml

Certificat en gestion publique et gouvernance de l'Université d'Ottawa :
- http://www.uottawa.ca/academic/info/regist/crs/ssocFR/PAP.htm

Résultats du contrôle de la performance :
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

Grâce à l'apprentissage, les Canadiens peuvent participer pleinement à la vie économique fondée sur le savoir et à la société.

Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) :
- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/pcpe.shtml
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h007_f.asp

Aide aux étudiants :
- http://www.canlearn.ca

Secrétariat national à l'alphabétisation :
- http://www.nald.ca

Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs où règne la coopération

Service fédéral de médiation et de conciliation (SFCM)
- http://www.hrsdc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/pt/sfmc/02Au_sujet.shtml&hs=mxm

Programme national du Travail
- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/travail.shtml

Affaires du travail internationales
- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/entreprises/groupement/categorie/aeit.shtml

Information sur les milieux de travail
- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/wnc-gxr.shtml

Capacité accrue des collectivités de contribuer à la réduction de l'itinérance

Initiative nationale pour les sans-abri :
- http://www.homelessness.gc.ca
- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h001_f.asp

Prestation de services continue, intégrée et à modes multiples pour assurer la satisfaction des clients

Rapport sur les initiatives réalisées à l'échelle de la fonction publique
Stratégie de développement durable (SDD) :
- http://www.dsc.gc.ca/fr/sm/sfa/sa/sdd/sd.shtml

Renseignements supplémentaires

Comptes à fins déterminées
Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003 :
- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203.shtml

Comptes publics du Canada de 2003, volume 1 :
- http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html

Assurance-emploi :

- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/ae/legislation/ae_lois_accueil.shtml

Paiements de transfert

Programme national d'alphabétisation :

- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h009_f.asp

Projets pilotes à l'intention des travailleurs âgés :

- http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/h005_f.asp

Rapports annuels législatifs

Plan de financement direct des prêts aux étudiants :

- http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/pcpe.shtml

Autres rapports annuels législatifs

Comptes publics du Canada de 2003, volume 1, partie 6 :

- http://publiservice.tpsgc.gc.ca/rg/text/pubacc-f.html

Évaluation et vérification

Évaluations et études spéciales récentes :

- http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/

Vérifications récentes :

- http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Questions et demandes de renseignements du public

Pour plus de renseignements sur les programmes et les services ministériels, prière de communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada le plus près de chez vous. Veuillez consulter à cet effet les pages réservées au gouvernement du Canada dans l'annuaire téléphonique ou veuillez vous adresser au Centre de renseignements de DRHC.

Pour obtenir des publications de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements (1-819-994-6313).

Index

A

Apprentissage · 10, 11, 24, 29, 47, 48, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 88, 93, 101, 103, 109, 115, 132, 140, 143, 144
Autochones · 9, 18, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 40, 41, 42, 43, 48, 51, 52, 56, 57, 62, 68, 69, 72, 80, 101, 110, 140

B

Budget 2003 · 18
Budget 2004 · 18, 40, 52, 54

C

Cadre de mesure du rendement · 79
Code canadien du travail · 24, 61, 65, 66, 67, 130, 133, 134
Compétences en milieu de travail · 4, 46, 47, 93, 102
Compte d'assurance-emploi · 23, 36, 118, 119
Compte des rentes sur l'État · 118, 120
Comptes à fins déterminées · 118, 130, 143
Comptes publics · 90, 119, 120, 121, 130, 144, 145

E

Entente sur le développement des ressources humaines autochtones · 18
Ententes sur le développement du marché du travail · 10, 38, 41, 135, 139, 143
Équité en matière d'emploi · 5, 60, 62

F

Fonds d'assurance de la fonction publique · 118, 121

I

Information sur le marché du travail · 10, 46, 47, 50, 139
Initiative d'amélioration du service · 58, 66, 75
Initiative de revitalisation du secteur riverain de Toronto · 86
Initiative nationale pour les sans-abri · 19, 68, 69, 70, 71, 72, 88, 107, 108, 135, 138, 144
Initiatives horizontales · 135

J

Jeunes · 9, 22, 24, 25, 29, 37, 42, 43, 44, 48, 56, 68, 72

L

Les travailleurs âgés · 9, 29, 39, 135, 145
Loi sur l'assurance-emploi · 22, 31, 34, 38, 43
Loi sur les langues officielles · 28, 43, 79, 81

M

Mandat · 8, 9, 12, 17, 83
Milieux de travail · 10, 11, 17, 23, 24, 46, 49, 56, 60, 62, 65, 66, 84, 130, 133, 137, 138, 139, 140, 144

O

Organigramme · 12, 13

P

Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones · 10, 102, 113, 135
Prestation de services · 9, 10, 11, 13, 25, 63, 66
Prestations · 10, 13, 22, 29, 30, 31, 32, 34, 105, 110, 137, 139
Prestations d'assurance-emploi · 10, 23, 28, 29, 30, 32, 35, 38, 40, 93, 105, 137
Prestations d'emploi et mesures de soutien · 8, 10, 29, 34, 38, 42, 56, 137, 139, 143
Prestations de compassion · 18, 29, 31
Principaux indicateurs de rendement · 22, 23, 24, 25, 26, 35, 37, 42, 51, 58, 66, 72, 78, 80
Programme canadien de prêts aux étudiants · 4, 8, 14, 18, 24, 36, 52, 54, 58, 127, 128, 129, 135, 138, 144
Programme de la Sécurité de la vieillesse · 8, 140
Programme des conseils sectoriels · 102, 111, 135
Programme national d'alphabétisation · 101, 106, 135
Programme temporaire de revenu dans les pêches · 101, 105
Programmes d'emploi · 10, 22, 23, 29, 30, 36, 37, 42, 82, 93, 101, 102, 139
Projet de revitalisation du secteur riverain de Toronto · 87, 135
Projets pilotes concernant les travailleurs âgés · 102, 112

R

Rapport sur les plans et les priorités · 8, 11, 17, 22, 28, 118, 143
Régime de pensions du Canada · 8, 15, 36, 118, 140
Résultats stratégiques · 9, 11, 79, 93
Risques · 20, 31, 32, 44, 79, 122, 128, 133, 137

S

Sans-abri · 9, 11, 25, 68, 69, 70, 71, 93, 102, 103, 107, 140
Secteurs d'activités · 9, 12, 29, 46, 53, 60, 69, 74, 95, 96, 97, 98
Service Canada · 13, 75, 135
Service fédéral de médiation et de conciliation · 66, 140, 143
Services ministériels communs · 80
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones · 10, 17, 29, 40, 102, 120, 135, 139, 143
Stratégie de développement durable · 83, 84, 143
Stratégie emploi jeunesse · 10, 28, 29, 37, 42, 102, 104, 135, 139, 143
Subvention accordée au Conseil canadien sur l'apprentissage · 109
Subventions et contributions · 29, 44, 58, 69, 88, 89, 101, 102, 136

T

Travail · 11, 60, 61, 84, 93, 100, 102, 103, 133, 140

V

Vérificatrice générale du Canada (Bureau) · 20, 31, 32, 35, 36
Voisey's Bay · 29, 41, 102, 113, 135